



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

행정학석사학위논문

다문화가족지원센터에 대한 인식유형

-Q 방법론을 적용하여-

2013년 2월

서울대학교 대학원

행정학과

조 수 우

국 문 초 록

본 연구에서는 다문화가족지원센터를 이용하고 있는 결혼이주여성과 이들에게 방문교육서비스를 제공하고 있는 방문교육지도사를 대상으로 PZB의 서비스 질 구성차원과 Q 방법론을 적용하여 이들이 선호하는 서비스 질에 관한 주관적 인식을 유형화하고, 각 유형별 특성을 살펴보았다. 이 논문의 목적은 Q 방법론을 통해 도출된 인식유형을 바탕으로 이용자들에게 보다 질 높은 서비스를 제공할 수 있는 방안을 제시하는 것이다.

연구결과 ‘지도사 의존형(제 1유형)’, ‘다문화가족지원센터 중시형(제 2유형)’, ‘이용자 편의형(제 3유형)’의 3가지 독립된 유형이 도출되었다. 제 1유형인 ‘지도사 의존형’은 이용자와 지도사의 신뢰관계를 바탕으로 그들이 원하는 바를 진정으로 이해해주려는 공감적이고 지지적인 노력을 강조하는 유형이다. 제 2유형인 ‘다문화가족지원센터 중시형’은 다문화가족지원센터의 지리적 접근성을 중시하며 한국적응과정에서 필요한 다양한 서비스를 중요한 것으로 인식하고 있다. 제 3유형인 ‘이용자 편의형’은 다문화가족지원센터 이용에 있어 서비스 내용과 절차를 중시하고 이같은 서비스가 제공될 때 다문화가족지원센터의 서비스 질이 높다고 인지하고 있는 유형이다.

이러한 연구 결과로 볼 때, 다문화가족지원센터 이용자 유형에 따른 맞춤형 다문화가족지원 서비스가 제공될 필요가 있다. 연구 결과에 따르면 PZB의 서비스 질 구성차원 중에서 신뢰성, 능력, 고객이해, 접근가능성, 커뮤니케이션의 요소가 강조될 필요성이 있는 것으로 나타나고 있으며 이러한 측면에 유의한 서비스 정책이 필요하다.

주요어 : 다문화가족지원센터, 결혼이주여성, 방문교육지도사, 서비스 질 구성차원, Q 방법론, 인식유형

학 번 : 2009-23674

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경과 필요성	1
2. 연구대상 및 연구문제	3
II. 이론적 논의 및 선행연구 검토	5
1. 다문화정책의 개념 및 중요성	5
1) 다문화주의의 개념	5
2) 다문화가족의 의미	6
3) 다문화가족의 현황 및 전망	7
4) 다문화지원정책 현황	8
(1) 다문화관련법	8
(2) 중앙부처의 다문화가족 지원 서비스	9
2. 다문화가족지원센터	11
1) 다문화가족지원센터의 현황	11
2) 다문화가족지원센터의 조직과 지도사 자격·복무기준	15
3) 다문화가족지원센터 제공 서비스	16
3. 서비스 질에 대한 이론적 고찰	21
1) 서비스의 개념과 본질적 특성	21
2) 서비스 질의 개념 정의와 구성차원	22
(1) 서비스 질의 개념 정의	22
(2) 서비스 질의 구성차원	23
(3) PZB 서비스 질 구성차원을 이용한 선행연구	26

III. 연구 설계 및 방법	28
1. Q 방법론의 고찰	28
2. Q 방법론을 적용한 선행연구 동향	30
3. Q 방법론의 실행절차	32
1) 진술문의 종류와 작성, 수	32
2) 연구 대상자(P sample)의 결정	33
3) Q 분류(Q sort)	34
4) 자료의 처리 및 분석	34
4. 연구절차	34
1) Q 모집단 구성 및 확정	34
2) 조사대상자(P sample)의 선정	37
3) Q 표본 분류(Q sort)	39
4) 심층면접	40
5) 자료의 처리 및 분석	40
IV. 분석결과	43
1. 요인분석	43
2. Q 진술문의 요인가	46
3. 유형별 관점과 특징	48
1) 유형별 관점과 특징	48
(1) 지도사 의존형(제 1유형)	48
(2) 다문화가족지원센터 중시형(제 2유형)	53
(3) 이용자 편의형(제 3유형)	57
4. 유형별 인식의 공통점과 차이점	61

V. 결론 및 정책적 제언	63
참고문헌	67
부록 1. Q 설문지 안내문	75
부록 2. Q 진술문 분류지	77
부록 3. Q 진술문	78
Abstract	80

표 목 차

<표 II-1> 중앙행정기관 다문화가족 지원서비스	10
<표 II-2> 거점센터	14
<표 II-3> 다문화가족지원센터 현황	15
<표 II-4> 다문화가족지원센터 프로그램안내	17
<표 II-5> 한국어교육	17
<표 II-6> 다문화가족통합교육	18
<표 II-7> 다문화가족 취업연계 지원	18
<표 II-8> 다문화가족 자조모임	19
<표 II-9> 지원대상가정 선정기준과 서비스 제공기간	20
<표 II-10> 서비스 질의 차원	24
<표 II-11> 패러슈러만의 SERVQUAL 척도	25
<표 II-12> 서비스 질 연구에 관한 선행연구 동향	27
<표 III-1> 사회복지 분야에 Q 방법론을 적용한 선행연구 동향	31
<표 III-2> Q 진술문	36
<표 III-3> 지도자의 인구사회학적 특성	37
<표 III-4> 이용자의 인구사회학적 특성	38
<표 III-5> Q 분류의 점수배열	40
<표 III-6> 요인분석표	43
<표 III-7> 표본의 유형별 인자가중치	45
<표 III-8> 유형별 상관계수	46
<표 III-9> Q 진술문의 요인가	47
<표 III-10> 지도사 중시형	48
<표 III-11> 제 1유형의 특징을 나타내는 진술문	52

<표 III-12> 다문화가족지원센터 중시형	53
<표 III-13> 제 2유형의 특징을 나타내는 진술문	56
<표 III-14> 이용자 편의형	58
<표 III-15> 제 3유형의 특징을 나타내는 진술문	59
<표 III-16> 유형 간 공통된 진술문	61
<표 III-17> 유형 간 차이난 진술문	61

그 립 목 차

<그림 II-1> 전달체계	13
<그림 III-1> Q 표본의 분포도	40
<그림 III-2> 연구 절차와 내용	42

I. 서 론

1. 연구의 배경과 필요성

교통 및 정보통신의 발달에 따라 자본과 노동의 국제적 이동이 증가하면서 한 나라의 인구구성도 인종적, 문화적으로 다양해지고 있다. 통계청에 의하면 2010년 한국 내 체류하고 있는 외국인의 숫자가 110만을 넘었으며, 이는 전체 인구 구성의 2.34%로 1990년보다 21배 가까이 증가한 수치이다. 거주하고 있는 외국인들도 외국인 이민자, 국제결혼이민자, 북한 이주민 등 그 형태도 다양하다. 그 중에서 특히 지난 10년 동안 국제결혼으로 인한 결혼이민자의 증가세가 두드러진다. 2011년 한 해 동안 국제결혼 건수는 29,762건으로 전체결혼 건수의 약 9%를 차지하고 있고, 여성가족부는 2011년 국제결혼 등으로 인한 다문화가족은 결혼이민자 21만 명, 그 자녀 14만 명을 포함하여 약 57만 명에 이르는 것으로 추산하고 있다. 다문화가족의 증가는 한국 내 인종적, 문화적 다양성에 큰 변화를 가져왔을 뿐만 아니라, 한국적응과정에서 겪는 차별과 편견, 경제적 어려움, 언어장벽, 자녀양육 문제, 이혼률 증가 등 많은 사회문제를 수반하고 있다. 이는 소수자의 적응과 통합에 대한 요구에 부응하는 동시에 문화적 다양성에 대한 주류사회의 수용성을 증진하고 나아가 민족과 문화에 대한 관점을 재구성해야 하는 과제를 안겨주었다(양문승·윤경희, 2010).

지속적으로 증가하는 다양한 사회문제에 대처하기 위하여 학계에서는 다문화사회로의 이행에 관한 연구를 활발하게 진행하고 있으며 보건복지부, 법무부, 여성가족부, 교육기술과학부 등에서는 다문화가족에 대한 지원을 확대하기 위해 법적·조직적·재정적 차원에서 다양한 노력을 기울여왔다. 2006년 6월 여성가족부는 ‘여성결혼이민자 가족통합 지원대책’을 마련하였

고, 2007년에 여성가족부에 가족통합팀을 신설하여 중앙부처차원의 가족 업무 전담부서를 설립하였다. 새 정부가 들어서면서 2008년 3월엔 「다문화가족지원법」을 제정하여 다문화가족지원의 법적 근거를 마련하는 한편, 보건복지부에 다문화가족과를 신설하여 다문화가족 업무를 전담 추진하게 하여 2008년 10월에는 ‘생애주기별 맞춤형 지원 강화대책’을 수립하였다. 지난 2년 동안 다문화업무는 여성가족부와 보건복지부를 오가며 혼란을 겪는 과도기를 거쳐, 2010년 정부조직 개편으로 여성가족부 전담이 되었다.

그러나 정부의 다문화가족의 안정적 정착을 위한 다양한 노력에도 불구하고 다문화가족 지원에 대해 많은 문제가 제기되고 있다. 구체적으로 정부 관련 부처 간 협력부족으로 인한 중복지원의 문제(박정윤, 2010), 지원 정책의 효과를 둘러싼 문제(김유경 2009), 지원 분야가 사회적응 및 생활 지원 측면에 편중되어 있다는 문제(박기관, 2009; 최무현, 2009), 수요자의 요구가 반영되지 않은 공급 중심적인 서비스가 제공의 문제(김경신, 2009) 등 다양한 비판이 제기되어 왔다.

이러한 문제점에 대한 대안을 모색하기 위한 연구가 필요함에도 기존의 다문화정책에 관한 연구는 다문화주의에 대한 논의(구건서, 2003; 강희원, 2006; 박경동, 2007), 다문화정책의 방향성에 대한 연구(김명성, 2009; 이성순, 2010), 다문화정책의 실태조사를 통한 개선방안을 제시한 연구(김유경 2009; 설동훈, 2010; 채옥희, 2006; 심인선, 2008), 지원 체계를 분석한 연구(최무현, 2009; 박기관, 2009)가 일부 있을 뿐 우리나라 다문화정책 전반에 대한 종합적이고 체계적인 연구는 부족한 상황이다.

2. 연구대상 및 연구문제

2008년 9월 「다문화가족지원법」이 시행되면서 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위한 지역사회 최일선 전담기관으로 다문화가족지원센터가 지정·설치되고 있다. 짧은 시간에 전국 200개의 다문화가족지원센터에서 종합적인 서비스가 제공되고 있지만, 양적인 측면만 강조한 결과 많은 문제점이 제기되고 있다. 관이 주도하는 공급 중심주의라는 지적과 일관성, 방향성 없는 지원이 제공되고 있다는 비판과 함께 이러한 정책결정과 지원서비스는 다문화가족에 발생하는 본질적인 문제나 통합을 위한 지원이 아닌 정부와 지자체의 성과 위주의 행정으로 왜곡될 가능성이 있다는 것이다(박정윤, 2011)

이러한 시점에서 본 연구는 다문화가족지원센터를 중심으로 시행되고 있는 다문화가족서비스의 실태를 분석하고 발전방안을 제시하는데 목적이 있다. 최근 사회복지 각 분야의 현장과 학계에서는 서비스 질에 대한 구체적인 논의와 실증연구들이 활발히 진행되고 있다(박경일 외, 2012). 그러나 2009년 사회복지법의 개정으로 사회복지시설로 전환된 다문화가족지원센터에 관해서는 서비스에 대한 실태분석(정상기·정윤수, 2010), 여성가족부의 다문화가족지원 센터 사업 결과 보고서 등 양적 연구가 대부분이다.

따라서 본 연구에서는 다문화가족지원센터에 대한 결혼이민자인 이용자와 일선에서 이들을 교육하고 있는 방문교육지도사(이하 지도사라 한다.)인 제공자의 인식의 주관적 성향을 다각도로 살펴보고자 한다. 결혼이민자와 동시에 지도사를 연구대상으로 하는 이유는 이들을 대상으로 자료를 수집함으로써 결혼이민자들의 주관적 필요성과 요구사항 뿐만 아니라 지도사의 입장에서 보다 객관적인 시각으로 다문화가족지원센터의 발전방안

을 제시할 수 있다고 판단하기 때문이다. 이를 위해 연구자는 그 현상에
가지는 인식과 이해에 대한 다양성을 탐구하여 주관적 인식을 유형화하는
데 유용한 Q 방법론과 질 높은 서비스를 제공하기 위한
PZB(Parasurman, Zeithaml, Berry, 1988)의 10가지 서비스 구성차원을 활
용하여 연구하고자 한다.

이러한 연구의 목적을 달성하기 위하여 본 연구에서 다루어질 세부적인
연구 문제는 다음의 두 가지이다.

첫째, 다문화가족지원센터 서비스 질에 대한 이용자와 지도사의 인식유
형은 어떠하며, 어떠한 특성을 지니고 있는가?

둘째, 다문화가족지원센터 이용자와 지도사가 선호하는 다문화가족지원
센터에 관한 인식유형과 특성을 바탕으로 보다 질 높은 서비스를 제공하
기 위한 다문화가족지원방안은 무엇인가?

II. 이론적 논의 및 선행연구 검토

1. 다문화정책의 개념 및 중요성

1) 다문화주의의 개념

다문화주의는 1970년대 선진국에서 동화주의와 문화상대주의의 한계를 극복하기 위한 이론으로 나타나게 되었다. 우리나라에서는 이주노동자와 결혼이주여성이 급격히 늘어나는 상황을 반영하여 정책적 대응을 모색하는 과정에서 구체적인 정책들이 검토되기 시작했다(설동훈 외, 2004).

사전적인 의미로 다문화주의(multiculturalism)은 프랑스의 Le Petit Robert가 1971년 처음으로 언급하면서 다문화주의를 ‘한 국가 내에서 여러 문화가 공존하는 것’으로 정의하고 있고, 1990년 미국 워싱턴 의회도서관에서는 다문화주의를 ‘한 사회 내에서 민족적, 종교적, 문화적 집단이 공존하는 조건’으로 개념정의하고 있다. 학문분야에서 사용하는 다문화주의 개념은 사전적인 개념정의에 비해 훨씬 구체적으로 학문분야별·학자별·시대별로 그 개념정의가 다양하다. 다문화주의에 대한 개념정의를 살펴보면 Robert & Clifton(1982)은 다문화주의를 다양한 문화가 사회적, 구조적 분리 없이 존재하는 것으로, Glazer (1997)는 모든 인종과 민족 집단, 소수자에 대해 문화와 인종에 대한 편견과 차별이 없는 상태로 정의하고 있다(임동진, 2011). 김현미(2008)는 이질적인 문화로써 주변화 되어 있는 여성문화, 소수파문화, 비 서양문화 등과 같은 여러 유형의 소수민족 집단을 주류문화의 제도권 안으로 수용하자는 입장을 다문화주의로 정의하였다(이경선, 2011: 7. 재인용). 최무현(2008)은 정치적, 사회적, 경제적, 문화, 언어적 불평등을 시정하는 일종의 국민통합 혹은 사회통합의 이데올로기로서 구체적인 일단의 정책을 유도해내는 지도원리라고 정의한다.

위의 국내·외 선행연구를 통해 논의한 다문화주의에 대한 다양한 개념을 정리하면 소극적인 다문화 공존에서 적극적인 정책개입의 실천 이념까지 그 개념적인 범위와 폭이 다양하다는 것을 알 수 있다. 즉, 어떤 집단이나 공동체에 복수의 문화가 공존하고 있는 상태이자, 그와 같은 다문화 공존의 상태를 바람직한 것으로 보고 적극적으로 그 공존을 추진하는 정책이나 사상적 입장을 의미한다.

2) 다문화가족의 의미

우리나라에서 ‘다문화가족’이라는 용어는 건강가정시민연대가 ‘국제결혼 가족’, ‘혼혈가족’, ‘이중 문화가족’ 등 차별성을 지닌 용어를 개선하기 위해 ‘다문화가족’이라는 용어를 권장하면서 사용되기 시작하였다(정상기·정윤수, 2010). ‘다문화 가족’이란 언어, 민족, 문화, 인종이 다른 남녀가 결혼으로 형성된 것으로 국제결혼이라는 용어가 내포한 내국인 간(귀화자)의 결혼과 외국인과의 결혼으로 구분하는 국적에 따른 차별성 대신 가족 내에 다양한 문화가 공존하고 있다는 의미로 해석할 수 있다(정상기, 2010). 근대 이후 한국의 다문화가족으로는 1950년대 한국전쟁 이후 생겨난 미군 병사와 한국여성으로 구성된 가족, 1980년대 중반 이후 외국으로부터 유입된 이주 노동자를 중심으로 구성된 가족¹⁾, 그리고 1990년 후반 이후 결혼이민자와 한국인 배우자로 이루어진 다문화 가족²⁾ 등으로 유형화할 수 있다. 이 외에 한국의 역사적 특수성에 기인하여 새터민을 다문화의 주체로서 포함시키기도 하며(황정미, 2007), 외국인 가정이나 외국인과 귀화자로 이루어진 가정 등을 다문화 가족으로 보기도 한다.(오경석, 2007; 김희정, 2007).

1) 종교단체(주로 통일교)를 통한 일본여성과의 국제결혼이 성행하여 여성결혼이민자가 급증하였다.

2) 남아선호사상으로 결혼 시장에서 남녀 성비 불균형이 심화되어 동남아, 중국 등지의 여성들과의 국제결혼이 급증하였다.

박종보·조용만(2006)은 다문화 가정을 국제결혼을 통해 형성된 가정으로 한정하였다. 그는 ‘미군 병사 남성과 한국인 여성이 결혼한 가족’, ‘외국인 남성전문직 종사자와 한국인 여성이 결혼한 가족’, ‘한국인 남성과 외국인 여성 결혼 이민자가 결혼한 가족’, ‘이주 노동자와 한국인이 결혼한 가족’ 등의 네 가지 유형으로 구분하였다. 설동훈(2006) 또한 다문화가족을 국제결혼을 통해 형성된 가족으로 지칭하고 있다.

그러나 다문화가족에 대한 의미가 그 관점에 따라 다양하게 이해되어 질 수 있다하더라도 다문화가족의 개념은 다문화가족과 관련된 기본 법률이라고 할 수 있는 「다문화가족지원법」³⁾에 따라 통일적으로 이해하는 것이 타당하다. 이 법에서는 다문화가족의 정의를 「재한외국인처우기본법」 제2조 제3호의 결혼이민자와 「국적법」 제2조부터 제4조까지의 규정에 따라 대한민국 국적을 취득한 자로 이루어진 가족이나, 「국적법」 제3조 및 제4조에 따라 대한민국 국적을 취득한 자와 같은 법 제2조로부터 제4조까지의 규정에 따라 대한민국 국적을 취득한 자로 이루어진 가족으로 규정하고 있다. 즉 「국적법」 제2조에 의하여 출생 시부터 대한민국 국민이 아닌, 출생 후에 대한민국 국적을 취득한 사람이 포함된 모든 가족이 「다문화가족지원법」에 따른 다문화가족에 포함되게 된 것이다(박홍식, 2011). 본 연구에서는 「다문화가족지원법」에 따라 ‘다문화가족’의 개념을 정의하고자 한다.

3) 다문화가족의 현황 및 전망

한국 사회는 자본과 노동의 세계화, 국제적 지위 향상, 교통 및 정보통신의 발달에 따라 국내외 인구 이동이 급격히 증가하는 한편, 저출산·고령화와 혼인수급의 불균형 등으로 국제결혼이 빠른 속도로 증가해 왔다(장

3) 「다문화가족지원법」의 정의에 대하여는 2011. 4. 4. 「다문화가족지원법」의 관련조항이 개정되어 2011. 10. 5.부터 위 개정법이 시행되었다.

문자, 2010) 여성가족부에 따르면 국제결혼은 1990년 4,710건에서 2005년 42,356건으로 매년 증가하였고 이를 정점으로 다소 둔화되어 2011년 29,762건으로 전체 혼인건수의 약 9%를 차지하고 있다. 한국남자와 외국여자의 혼인⁴⁾은 2011년 22,265건으로 한국여자와 외국남자의 혼인 건수 7,497건에 비해 약 3배 정도 많고 그 중 한국남자와 결혼한 외국여자의 출신국은 중국과 베트남이 약 68%를 차지하고 있다.

이상을 종합해보면, 재한 외국인의 수는 지속적으로 증가하고 있으며, 이중 결혼이민자의 비중이 가장 크며, 이들은 주로 개발도상국에서 유입되고 있다는 것을 알 수 있다. 이들이 한국 사회에 제대로 적응하지 못하면 경제적으로 어려움을 겪을 가능성이 클 뿐만 아니라, 사회 구성원으로서 문화와 권리를 존중받지 못한다는 인식이 사회 갈등의 한 원인이 될 가능성을 안고 있다. 그러므로 체계적인 다문화정책을 통해 다양한 집단의 한국 사회 내 적응력을 높이는 동시에 이질적인 문화를 수용하고자 하는 노력이 요구된다(임동진, 2011: 92-93).

4) 다문화지원정책 현황

(1) 다문화 관련법

우리나라는 다문화사회 전개과정에서 중앙정부의 정책이 중요한 영향을 미치고 있다. 2006년부터 중앙정부 차원에서 다문화 관련 의제들이 본격적으로 다루어지기 시작했고, 2007년 법무부는 다문화주의 정책 수행의 바탕이 되는 법·제도적 기반인 「재한외국인처우기본법」을, 2008년 보건복지가족부는 「다문화가족지원법」을 제정하였다. 「재한외국인처우기본

4) 한국인 남성과 외국인 여성간의 국제결혼은 ‘이주의 여성화’¹⁾와 한국 결혼시장의 파행적 구조가 결합된 것이다. ‘이주의 여성화’란 국가 간 노동이동의 50% 이상이 여성이주자에 의해 이루어지는 현상으로 여성이 남편이나 가족에 따라 이동하는 동반이주자로서가 아니라 여성 스스로 주체적으로 이주하는 경향을 말한다. 이러한 ‘이주의 여성화’현상은 특히 조선족에게서 두드러지게 나타난다(이혜경, 2004).

법」은 재한 외국인에 대한 처우 등에 관한 기본적인 사항을 정함으로써 재한외국인이 대한민국 사회에 적응하고 개인의 능력을 충분히 발휘할 수 있도록 하고, 대한민국 국민과 재한 외국인이 서로를 이해하고 존중하는 사회 환경을 만들어 대한민국의 발전과 사회통합에 이바지함에 있다(임동진, 2011). 「다문화가족지원법」은 다문화가족 구성원이 안정적인 가족생활을 영위할 수 있도록 함으로써 이들의 삶의 질 향상과 사회통합에 이바지하기 위하여 제정되었다. 또한 「국적법」, 「출입국관리법」에서 결혼이민자의 출입국 및 대한민국 국적을 취득하는 과정과 자격에 관한 기준을 제시하고, 「결혼중개업의관리에관한법률」을 통해 건전한 다문화사회 건설을 도모하고 있다.

(2) 중앙부처의 다문화가족 지원 서비스

우리나라에서 초기 다문화주의에 대한 논의는 정부 주도라기보다는 학계와 시민단체의 적극적인 참여로 시작되었다(이혜경, 2009). 저출산 문제와 농촌총각 결혼문제의 대안으로 결혼이주여성이 급증하면서 이들이 다문화가족지원 서비스의 주요 대상으로 떠오르게 되었고, 2000년대 중반 이후 국가적 차원에서 다문화정책이 공식적인 정책으로 채택되고 각 중앙부처마다 전담부서를 만들어 경쟁적으로 추진하고 있다. 대표적으로 고용노동부, 교육과학기술부, 문화체육관광부, 법무부, 여성가족부 등 중앙부처가 직접적으로 연계되어 있으며, 그 외에 지방조직을 담당하는 행전안전부와 농촌 지역과 관련된 농림수산식품부와도 간접적으로 연계되어 이를 추진하고 있다(정상기·정윤수, 2010).

중앙부처의 다문화가족지원 서비스의 내용은 생활문화, 교육, 취업, 상담 등으로 구분할 수 있는데, 관련 부처 간 협력 부족으로 인한 중복지원(박정윤, 2009), 지방자치단체나 시민단체에서 이루어져야할 수준의 정책이

중앙정부차원에서 추진되기도 하는 등 이주민 관련 정책은 많은 문제를 보이고 있다. 2012년 다문화 정책 관련 중앙행정기관 부처와 주요 업무는 <표 II-1>과 같다.

<표 II-1> 중앙행정기관 다문화가족 지원서비스

중앙행정기관명	사 업 명
고용노동부	·결혼이민자취업지원사업 ·내일배움카드제(직업능력개발계좌제) ·취업성공패키지
교육과학기술부	·대학생 멘토링 사업 ·이중언어강사 양성 사업
농림수산식품부	·결혼이민여성 기초농업 교육 ·농촌지역 결혼이민여성 1:1 맞춤형농업교육 ·다문화가족 농촌 정착지원 과정
문화체육관광부	·국립민속박물관 청소년 문화다양성 교육 ·국립중앙박물관 다문화 프로그램 개발 운영 ·다문화가정어울림 생활체육 지원 ·다문화가정을 위한 독서진흥 콘텐츠 서비스 ·다문화가족 자녀 대상 방문 학습 자료 개발 ·다문화꾸러미 ·도서관 다문화 자료실 설치 및 문화·교육 프로그램 운영 지원 ·디브리리포털 다문화정보 서비스 ·한국어 교육 방송 제작·방영 ·문화예술기반 문화다양성 증진 교육 ·한국어 교육 교재 개발
법무부	·결혼이민자네트워크 지원 ·사회통합프로그램 운영 ·정부합동고충상담 실시 ·행복드림 해피스타트 프로그램 운영
보건복지부	·결혼이민여성 건강증진 사업 ·결혼이민자 기초생활보장제도 ·국내거주 외국의료인 진료코디네이터 양성 사업 ·다문화 아동 보육료 지원 ·아동인지능력향상 서비스 ·외국인근로자 등 소외계층 의료서비스 지원 사업 ·정신보건센터 운영 ·긴급지원 사업
여성가족부	·다문화가족지원센터 기본 사업 ·방문교육서비스 ·언어발달지원 사업 ·언어영재교실 ·결혼이민자 통·번역 서비스 ·찾아가는 가족사랑 치과진료소 ·결혼이민여성 인턴 운영 ·결혼이민여성 직업교육 훈련 ·중도입국청소년 지원 Rainbow School 운영 ·다문화가족을 위한 정보제공 다누리 콜센터 ·이주여성 긴급지원센터 ·이주여성 보호시설

여성가족부 (경력단절 여성지원과)	·여성새로일하기센터(새일센터) 결혼이민여성 인턴 운영 ·여성새로일하기센터 직업교육훈련 운영
행정안전부	·여성결혼이민자 지도자 양성 교육 ·다문화 IT 방문지도

출처 : 여성가족부(2012) 재구성

2. 다문화가족지원센터

1) 다문화가족지원센터의 현황

2006년 4월 「여성결혼이민자가족의 사회통합 지원방안」이 범정부차원에서 마련되면서 결혼이민자가족의 사회문화적 적응 지원체계를 구축하기 위하여 시·군·구별로 ‘결혼이민자가족지원센터’를 지정·운영하기 시작하였다. 이후 2007년 결혼이민자 아동양육지원 방문교육 시범사업 추진, 2008년 한국어교육 및 아동양육 방문교육사업을 통합하여 전국 서비스 전달체계를 구축하였다. 2008년 3월, 「다문화가족지원법」 제정으로 원스톱 서비스 제공기반 강화를 위하여 ‘다문화가족지원센터’로 명칭이 변경되었다.⁵⁾

다문화가족지원센터는 국가와 지방자치단체가 설치·운영하는 지원사업 주체로 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 한국어교육, 가족교육·상담, 정보제공, 역량강화지원 등 종합적인 서비스를 제공하는 업무를 수행한다(다문화가족지원법 12조).⁶⁾

다문화가족지원센터의 전달체계는 <그림 II-1>과 같이 중앙부처인 여성가족부와 광역자치단체(시·도)와 기초자치단체(시·군·구)가 개별 다문화

5) 2009년 12월 「사회복지사업법」의 개정으로 다문화가족지원센터의 사회복지시설 전환이 이루어졌다.

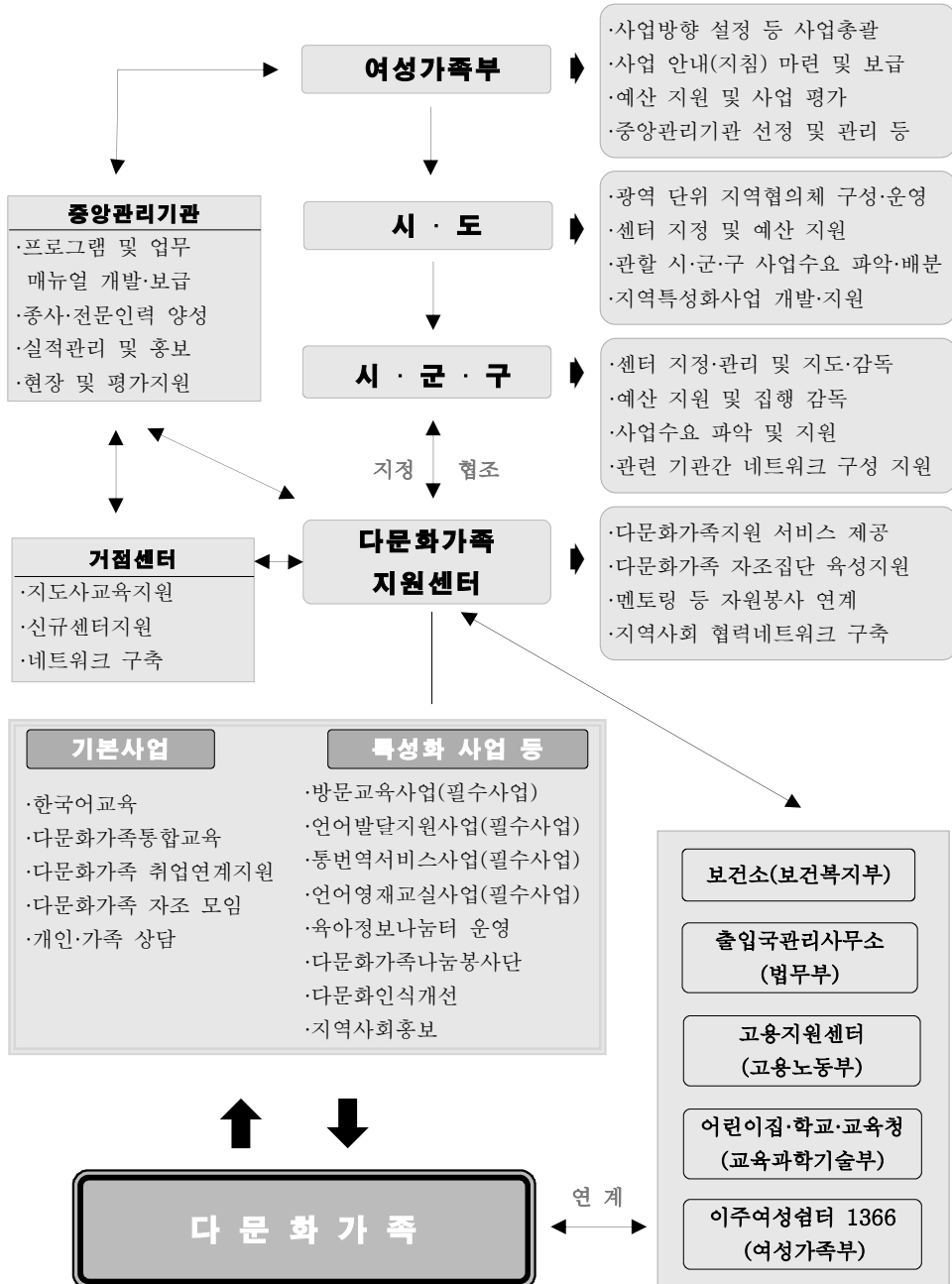
6) 다문화가족지원센터의 연혁은 다음과 같다. 2006년 범부처 차원에서 ‘여성결혼이민자가족의 사회통합 지원방안’이 마련되면서 시·군·구 별로 ‘결혼이민자가족지원센터’가 지정·운영되었고, 2008년 3월 제정된 「다문화가족지원법」에서는 ‘다문화가족지원센터’로 명칭이 변경되었다. 2009년 12월 사회복지사업법의 개정으로 다문화가족지원센터의 사회복지시설의 전환이 이루어졌고, 2010년 3월 정부조직 개편으로 가족·청소년 업무가 여성가족부로 이관되었다.

가족지원센터를 지원 및 협조하여 중앙관리기관인 재단법인 한국건강가정진흥원, 거점센터, 그리고 개별 다문화가족지원센터가 실제 지원 사업을 전개한다.⁷⁾ 현재 한국건강가정진흥원은 산하에 건강가정본부와 다문화가족본부(전국다문화가족지원단), 그리고 가족친화지원센터를 두고 있으며, 다문화가족본부는 기획홍보팀, 센터지원팀, 방문교육팀, 다누리콜센터를 두고 다양한 다문화가족정책사업, 개별 다문화가족지원센터 지원, 중앙관리사업을 실시한다(도유록, 2012). 이와 더불어 중앙부처의 산하기관과도 연계하여 서비스를 제공하고 있다. 보건소(보건복지부), 출입국관리사무소(법무부), 고용센터(노동부), 어린이집, 학교, 교육청(교육과학기술부), 이주여성쉼터(여성가족부) 등이 대표적이다. 또한 다문화가족지원 포털 사이트인 다누리⁸⁾는 다문화가족지원센터 소개, 한국어교육, 생활가이드, 관련 통계 등 다문화가족지원 정보를 한국어, 캄보디아어, 중국어, 영어, 몽골어, 타갈로그어, 러시아어, 베트남어 등 8가지 언어로 제공하고 있다.

7) 추진절차를 살펴보면, 여성가족부는 사업을 총괄하고, 전국다문화가족지원단에서는 사업 지원 및 실적 등 점검을, 지역별 다문화가족지원센터에서는 사업집행을 담당한다.

8) <http://www.livinginkorea.kr>

<그림 II-1> 전달체계



출처 : 여성가족부(2011) 재구성

현재 전국에 걸쳐 센터 설치지역을 전국 10개 권역으로 구분하여 영등포구, 안산시, 유성구, 광주 북구, 구미시, 울산 남구, 춘천시, 익산시, 경상남도 등 10개 센터를 거점으로 운영되고 있으며, 다문화가족지원센터 사업 지원, 방문교육 종사자 및 지도사 역량강화, 거점지역 내 센터·관련기관 간 네트워크 구축·운영, 기타 여성가족부가 다문화가족지원사업과 관련하여 요청하는 사항 등을 수행한다. 개별 다문화가족지원센터는 2011년 현재 전국 200개소가 개설되어 있다.

<표 II-2> 거점센터

권역	관리지역	거점센터	센터수
1	서울	서울시 동대문구 다문화가족지원센터	23
2	경기, 인천	경기도 안산시 다문화가족지원센터	37
3	대전, 충남	대전시 유성구 다문화가족지원센터	19
4	광주, 전남	광주시 북구 다문화가족지원센터	24
5	대구, 경북	경상북도 구미시 다문화가족지원센터	27
6	부산, 울산, 제주	울산시 남구 다문화가족지원센터	14
7	강원	강원도 춘천시 다문화가족지원센터	14
8	충북	충청북도 청주시 다문화가족지원센터	11
9	전북	전라북도 익산시 다문화가족지원센터	14
10	경남	경상남도 다문화가족지원센터	17

*전국을 10개 권역으로 나누어 총 10개소를 지정하여 권역 별 센터 수에 따라 차등지원

출처 : 여성가족부(2011)

다문화가족지원센터는 독립형(151개소)과 병합형(49개소) 두 가지 형태로 분류할 수 있다. 독립형 센터는 다문화가족 지원에 필요한 전문인력과 시설을 갖춘 법인·단체 중 다문화가족지원센터로 지정을 받고, 국비 또는 지방비를 지원받아 운영하는 센터이며, 병합형 센터는 기존의 건강가정지원센터 중 2010년 다문화가족지원센터로 지정받고, 국비 또는 지방비를 지원받아 운영하는 센터를 말한다(정상기·정윤기, 2010). 전자는 농촌이나 군 단위의 서비스에 적합하여 농촌의 결혼이주민들을 대상으로 다문화가

족지원센터에서 건강가정지원센터의 사업까지 병행하여 담당하고 있으며, 후자는 한국인 가족기관과 같은 공간과 시설을 공유하고 사업을 전개하는 만큼 다문화가족과 한국인 가족과의 통합을 추구한다는 장점이 있으나 센터 규모가 취약하여 사업 전개가 어렵고, 주로 건강가정지원센터가 밀집한 서울과 경기도에 많이 분포되어 있다는 단점이 있다(장명선 외, 2010).

<표 II-3> 다문화가족지원센터 현황

(단위 : 개소수)

구분	계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
계	200	23	8	7	8	4	4	4	29	14	11	15	14	20	20	17	2
독립형	151	6	6	6	5	2	4	4	13	11	11	15	14	19	18	14	2
병합형	49	17	2	1	3	2			16	2				1	2	3	
‘11신규	41	4	1	1	1	1	2	1	5	2	2	5	3	5	5	3	-
‘10	159	19	7	6	7	3	2	3	24	12	9	10	11	15	15	14	2

출처 : 여성가족부(2011)

2) 다문화가족지원센터의 조직과 지도사 자격·복무기준

지역센터의 조직구성에 대해 살펴보면, 센터장, 센터 사업 및 운영 담당자, 방문교육지도사가 있으며, 그 외에 거점센터 담당자, 통·번역 인력, 다문화 언어지도사 등으로 구성된다.

센터장은 센터 운영 및 사업 총괄, 센터 내 종사자간 업무분장, 지역 유관기관과 협력 및 대외활동을, 센터장 외 운영 종사자는 센터 운영 및 사업을 담당한다. 방문교육지도사는 한국어 및 부모교육, 자녀생활 서비스, 방문상담서비스를 직접 제공하는 인력으로 한국어교육지도사·부모교육지도사·자녀생활지도사·방문상담사로 구분된다.

지도사 운영 규모를 살펴보면 센터별로 배정된 예산 및 예산편성 기준에 따라 운영할 지도사 수를 고려하여, 센터별 지도사는 6-25명 기준으로 결정한다.⁹⁾

서비스별로 지도사 자격을 살펴보면, 한국어교육지도사는 국어기본법 시행령에 따른 한국어 교원 3급 이상 자격을 소지하거나, 국어기본법 시행령 별표1의 한국어교원양성과정(필수이수시간 120시간) 이수자로서 정부 기관 및 시민단체에서 이민자를 대상으로 한 한국어교육 120시간 이상 경력이 확인되어야 한다. 가족생활지도사는 아동복지학, 아동가족학, 유아교육학, 보육학, 가족복지학, 사회복지학 전공자 혹은 보육교사, 교원(유치원 교사자격 포함), 건강가정사에 한한다.

지도사는 지도사로 신규 선발된 후 양성교육을 이수 후 지도사 활동 자격이 부여되며, 매월 또는 연 6회 수시로 정책·행정, 법률·인권, 상담·사례 관리, 문화이해 등의 교육을 받는다. 지도사는 대상가정 연계 후 10일 이내에 대상자별 활동계획서를 작성하여 DB에 입력하며 수업 후 활동일지를 활동 완료 2일 이내에 실적입력을 완료해야 한다.

중앙관리기관에 의해 지도사 평가가 이루어지는데 평가항목은 방문교육 서비스 수혜자를 대상으로 전화·방문조사를 통한 대상자만족도평가, 방문교육지도사로서의 기본 및 전문지식을 평가하는 직무지식평가, 전문성, 복무규정 준수, 계획서 및 일지 작성·제출의 충실성, 센터 업무 협조 정도 등 직무수행평가로 이루어진다. 평가결과를 통해 전체 방문교육지도사 평가결과 하위 10%이하는 재계약이 보류¹⁰⁾되고, 2013년부터 평가결과 우수자 인센티브가 추진될 예정이다.

3) 다문화가족지원센터 제공 서비스

다문화가족지원센터에서 제공하는 서비스는 모든 센터에서 공통적으로

9) 또한 서비스영역(한국어교육·부모교육·자녀생활서비스)별로 총 대상 가정 수(배정된 지도사 수×4 배수)의 최소 10%이상 운영하여야 한다. 단, 총 지도사 수가 10명 미만인 센터는 서비스 영역별로 최소 4개 반 이상 운영되어야 한다.

10) 재계약 보류대상자에 해당되더라도 객관적 사유가 인정되는 경우에는 시·군·구 구청장 승인 후 재계약이 가능하다. 다만 2년 연속 평가 결과 하위 10% 지도사는 재계약이 불가능하다.

제공되는 기본사업과 지역사의 특성 및 수요를 감안하여 다르게 제공되는 특성화 사업이 있다. 기본사업에는 한국어교육, 다문화가족통합교육, 다문화가족 취업연계지원, 다문화가족 자조모임, 개인·가족 상담 등이 있다. 특성화 사업에는 방문교육사업, 언어발달 지원 사업, 통번역서비스사업, 언어 영재교실 사업 등이 있다. 또한 필수사업은 아니지만 육아정보나눔터, 다문화가족 나눔봉사단, 다문화인식개선¹¹⁾ 및 지역사회 홍보¹²⁾ 등 다문화가족을 직접 대상으로 하지 않는 운영사업을 실시하고 있다. 세부 내용은 다음과 같다.

<표 II-4> 다문화가족지원센터 프로그램안내

구분		내용	비고
센터 운영	기본 사업	·한국어교육, 다문화가족통합교육, 다문화가족 취업연계지원, 다문화가족 자조모임, 개인·가족상담	필수
	홍보 등 운영	·육아정보나눔터, 다문화가족 나눔봉사단 운영, 다문화인식개선 및 지역사회 홍보, 지역사회 네트워크 강화	-
특성화사업		·방문교육사업, 언어발달지원사업, 통번역서비스사업, 언어영재교실 사업 등	선택

*센터는 위 서비스를 다문화가족 및 지역사회 주민 대상으로 제공

출처: 여성가족부(2011)

기본사업을 프로그램별로 세부 내용을 살펴보면 다음과 같다.

① 한국어교육

<표 II-5> 한국어교육

세부영역	내 용	운영 시간
------	-----	-------

11) 결혼이민자들과 지역사회 구성원들이 다양한 문화를 체험하는 기회를 통해 서로에 대한 이해 및 다문화 감수성을 증진시키는 활동

12) 지역 센터별 홍보자료, 소식지 제작·배포, 다국어판 생활·정책 정보지 보급 확대, TV 등 방송매체를 활용하여 정보제공 활성화, 외국인 남편 대상 정보제공사업 활성화 등

1단계	·기초적인 단어 및 문장, 간단한 표현	40시간×연간2번
2단계	·기초적인 단어 및 문장, 다양한 표현	40시간×연간2번
3단계	·일상생활에 필요한 표준어교육 등 일상적인 의사소통 가능하도록 교육	40시간×연간2번
4단계	·구체적이고 폭넓은 의사소통 가능 수준의 교육	40시간×연간1번
특별반(선택)	·한국어능력시험대비반 등	교재에 맞게 설정

*사회통합이수제 실시기관은 자체 실정에 따라 교육과정 조정 가능

*센터 집합교육 외에 온라인 및 방송교육으로 연계

(한국디지털대학교 “다문화가정 e-배움캠페인”, EBS 방송교육과 연계)

출처 : 여성가족부(2011)

② 다문화가족통합교육

<표 II-6> 다문화가족통합교육

세부영역	내용		운영 시간
다문화가족 통합교육	가족통합 교육	·다문화이해교육 ·법률과인권교육 ·결혼과가족의이해 ·한국사회적응교육 ·가족의사소통프로그램 ·가족관계향상프로그램 ·시부모가족의 의미와 역할 ·기타	연간 45시 간 이상
	배우자·부부 교육	·부부교육(배우자이해프로그램, 부부관계향 상프로그램)	연간 5시 간 이상
자녀지원	·자녀교육프로그램 ·부모역할교육 ·부모-자녀관계 및 자긍심 향상프로그램 ·아버지교육 ·자녀건강지도 ·자녀생활지도 등 기타		연간 30시 간 이상

출처 : 여성가족부(2011)

③ 다문화가족 취업연계 지원

<표 II-7> 다문화가족 취업연계 지원

세부영역	내용	운영시간
다문화가족	·직업기초소양교육	연중

취업능력 향상교육	-직장문화안내, 직장예절·이미지메이킹, 컴퓨터교육, 지역 내 취업기관견학 등 지역특성 및 대상자 역량에 적합한 직업교육 실시	
취업 연계	·취업처 발굴 및 관리 ·결혼이민자 연계 및 관리 ※워크넷 설치 기관(143개센터)은 구직상담, 취업알선 취 업정보 제공 등에 동 시스템을 적극 활용	연중

출처 : 여성가족부(2011)

④ 다문화가족 자조모임

<표 II-8> 다문화가족 자조모임

세부 영역	내용		운영시간
결혼 이민자	·결혼이민자 출신국별 자조모임 ·통번역사 자조모임	·결혼이민자 통합국적 자조모임 ·기타 자조모임	연중
다문화 가족	·가족통합 자조모임 ·배우자 자조모임	·부부 자조모임 ·시부모 자조모임	연중

출처 : 여성가족부(2011)

⑤개인·가족 상담

결혼이민자 및 그 가족의 한국생활에 필요한 정보를 제공하고 부부·부모·자녀관계 개선 및 성·경제 문제 등 심리·정서 관련 상담을 통해 다문화가족의 내부 스트레스를 완화하고 자존감을 향상하도록 한다. 센터 종사자의 상담을 통해 문제해결을 도모하고 필요시 관련 전문기관과의 연계를 실시한다.

센터 방문이 어려운 다문화가족을 대상으로 한국어교육, 부모교육, 자녀생활교육, 방문상담 등 대상가정을 직접 방문하여 지도사와 대상가정 1:1

수업을 지원하는 등 다문화가족 방문교육사업도 제공하고 있다.

한국어교육서비스는 언어소통의 문제로 한국생활 조기정착에 어려움을 겪고 있는 입국 초기결혼 이민자(입국 5년 이하), 다문화가족 자녀(만 3세-만 12세 이하) 및 중도입국자녀(만 18세 이하)에게 어휘·문법, 읽기, 쓰기, 말하기·듣기 서비스를 제공한다. 부모교육서비스는 언어·문화 차이 등으로 어려움을 겪고 있는 만 12세 이하의 자녀를 양육하고 있는 결혼이민자에게 부모역할, 부모·자녀관계 형성, 영양·건강관리, 학교·가정생활 지도 등 자녀양육 역량강화를 위한 것이다. 자녀교육서비스는 집합교육에 참여하기 어려운 농·어촌 지역에 거주하거나 학업성취가 낮고, 자아·정서·사회성 발달에서 어려움을 겪고 있는 다문화가족 자녀(만 3세-만 12세)에게 인지 영역, 정서·사회 영역, 문화역량강화 영역, 시민교육영역 등을 제공한다. 또한 언어·문화 등의 차이로 인해 가출, 자살, 이혼과 같이 심각한 가정 해체 문제로 전이되는 것을 사전에 예방하기 위하여 방문상담서비스를 제공한다. 방문교육서비스는 모두 1가정 당 1주 2회, 1회당 2시간 제공을 원칙으로 한다. 지원대상가정 선정기준과 서비스 제공기간은 다음 표와 같다.

<표 II-9> 지원대상가정 선정기준과 서비스 제공기간

	지원대상가정 선정기준	서비스제공기간
한국어 교육 서비스	·결혼이민자(입국5년 이하) ·다문화가족 자녀(만3세~만12세) ·중도입국자녀(만18세 이하)	·1회(5~10개월까지) 원칙 -특별한 사유가 인정되는 경우 자치단체장의 승인 후 추가 5개 월(최대 15개월)연장가능 *자치단체는 상·하반기 승인내역을 취합 후 여성가족부에 추가 지원 사항 보고
부모교육 서비스	·자녀(만12세 이하)를 양육하고 있 는 결혼이민자(자녀 1인에 대한	·1회 5개월 원칙 ·생애주기별 3회(15개월) 지원(임

	서비스지원가능, 자녀마다 지원불가)	신·신생아, 유아기, 아동기) ·추가 지원 해당 없음
자녀생활 서비스	·다문화가족 자녀(만3세~만12세)	·1회(5개월) 지원(추가지원불가)
방문상담 서비스	·개인당 1개 방문서비스 지원원칙 (동시에 2개 서비스 지원불가), 서비스제공 완료 후 타서비스 지원 가능 ·한 가정 당 동시에 1명이상 서비스 지원불가(결혼이민자와 자녀 동시 지원 불가)	

출처 : 여성가족부(2011) 재구성

3. 서비스 질에 대한 이론적 고찰

1) 서비스의 개념과 본질적 특성

서비스란 고객의 편익이나 욕구를 충족할 목적으로 그의 요청에 의해 제공되는 식별 가능한 행위나 성과로서 기본적으로 무형적이며 어느 쪽의 소유로도 귀결되지 않는 것이라고 정의할 수 있다(이영희, 1999).

서비스의 특성은 첫째, 서비스는 무형(intangible)이라는 것이다. 서비스는 업무수행이나 경험이기 때문에 사전에 보여줄 수 없고 감지할 수도 없으며 산출결과도 무형적이다. 둘째, 서비스는 이질적(heterogeneous)이라는 것이다. 서비스는 제공자에 따라, 고객에 따라, 시점에 따라 모두 다르게 나타난다. 셋째, 서비스는 생산과 소비를 분리할 수 없다(inseparable)는 것이다. 서비스는 생산자와 소비자 사이의 상호작용을 통한 전달과정에서 동시에 이루어진다는 것이다. 넷째, 서비스는 소멸성(perishability)을 가지기 때문에 유형적 상품과는 달리 서비스 상품은 재고와 저장이 불가능하다. 클라이언트의 수가 적다고 해서 장기요양서비스를 재고로 보관해

두었다가 클라이언트의 수가 많을 때 사용하는 것은 불가능하다는 것이다 (PZB, 1990).

2) 서비스 질의 개념 정의와 구성차원

(1) 서비스 질의 개념 정의

공공서비스(public service)란 행정현상의 하나로써 인간의 문제를 해결하고 보다 바람직한 환경을 만들려는 목적으로 한 사회 내에서 편익을 분배하게 되는 정부활동이라 정의할 수 있으며(Lucy, 1970), 정부가 책임을 지고 공급하는 서비스로 공공이 이용할 수 있게 제공되는 서비스를 의미한다(정상기, 2010).

서비스 질에 대한 개념은 연구자나 적용상황에 따라 다양하게 정의되고 있다. 서비스 ‘질(quality)’에 대한 정의로서 자주 인용되는 Groenroos(1984)는 서비스의 질은 고객이 기대한 서비스와 실제 제공된 서비스의 비교를 통해서 이루어진다고 하였다. 또한 서비스 품질 연구에 지대한 공헌을 한 PZB는 ‘지각된 서비스 질’이란 서비스의 우월함과 관련된 전반적인 판단(judgement) 혹은 태도(attitude)라고 정의하고, 고객이 서비스에 대하여 기대하는 수준을 충족하거나 능가하는 정도 즉, 서비스에 대한 ‘고객의 기대와 지각 사이의 불일치의 정도’라고 정의하고 서비스 질을 측정하기 위해 SERVQUAL(Service Quality) 척도를 개발하였다(PZB, 1988). 그러나 Cronin & Taylor(1992)는 이러한 고객의 기대를 서비스 질의 측정에 반영하는 것에 대해 비판적이다. 그들은 서비스 성과에 대한 고객의 기대를 측정하는 것이 오히려 더 개선된 방법으로 보아 서비스 품질 평가방법을 경험적으로 검증하기 위하여 SERVPERF라는 새로운 척도를 개발하였다.

이렇듯 서비스 질에 대한 개념은 연구자나 연구방향, 연구의 목표에 따라 다양하게 정의된다. 일반적으로 학자들 간에 논의되고 있는 질의 개념은 ① 질을 본래부터 지닌 우월성으로 인식하는 선형적 접근방법(transcendent approach), ② 질의 상대적 수준을 객관적으로 파악할 수 있고 명료하게 측정 가능하다고 보는 제품 중심적 접근방법(product-based approach), ③ 질이란 고객의 시각에 의해 결정되며, 고객들의 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 능력에 의해 그 수준이 결정된다고 보는 사용자 중심적 접근방법(user-based approach), ④ 질을 특정 제품의 제작설계나 명세서에 일치하는 정도로 보는 제조 중심적 접근방법(manufacturing-based approach), ⑤ 질을 적절한 가격 수준 하에서의 우월성 정도의 개념으로 보는 가치 중심적 접근방법(value-based approach) 등 5가지의 관점으로 접근할 수 있다(이영희, 1999).

(2) 서비스 질의 구성차원

서비스 질의 구성차원(service quality dimension)규명에 선구자인 PZB(1985)는 표적 집단 인터뷰(FGI: focus group interview)에 기초한 탐색적 연구를 통해 유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 능력(Competence), 예절(Courtesy), 신용도(Credibility), 안전성(Security), 접근가능성(Accessability), 커뮤니케이션(Communication), 고객의 이해(Understanding-Customer) 등 10가지 서비스 질 구성차원을 확인하였다. 여기서 ① ‘유형성’이란 물리적 시설이나 장비, 인적 요인들의 외관을 의미하는 것이며, ② ‘신뢰성’이란 약속된 서비스를 믿고 의지할 수 있으며 정확하게 제공하는 능력을, ③ ‘대응성’은 고객을 도우려는 의지와 적절한 서비스의 제공을 의미하며, ④ ‘능력’은 서비스 수행에 필요한 적절한 지식과 기술의 보유를 의미하는 것이다. ⑤

‘예절’은 정중함, 사려깊음, 정직함을, ⑥ ‘신용도’는 서비스 제공자에 대한 신용, 믿음, 정직함을 의미한다. ⑦ ‘안전성’은 위험이나 위기 등에 대한 안전도를 말하며 ⑧ ‘접근가능성’은 접근과 접촉의 용이성을 뜻한다. ⑨ ‘커뮤니케이션’은 고객의 이야기를 듣고 고객에게 알려주는 능력을, ⑩ ‘고객의 이해’는 고객과 고객의 요구를 이해하려는 노력을 의미한다.

그 후 PZB(1988)는 1985년 제시한 10가지 차원을 바탕으로 실증연구를 통해 기대된 서비스와 지각된 서비스 성과 간의 차이인 소비자의 지각된 서비스 질을 측정하기 위해 SERVQUAL이란 다양한 서비스 산업에 보편적으로 적용 가능한 서비스 품질 측정 모형을 개발하였다. 이 모형은 10가지 서비스 품질의 차원을 나타내는 97개의 세부 측정 항목들을 개발하여 다양한 서비스 조직의 고객들을 대상으로 설문조사를 실시하여 최종적으로 서비스 질에 대해 5개 구성차원과 각 차원에 따른 22개 문항으로 구성된다. 즉 그들은 초기 10개 차원에서의 능력, 예절, 신용도, 안전성은 보증성 차원으로 통합되고, 접근가능성, 커뮤니케이션, 고객의 이해는 공감성 차원으로 포함하였다. 그리고 그들은 이것들이 서비스 질의 기초를 이루는 ‘기본골격(basic skelton)’이라고 주장하였다

<표 II-10> 서비스 질의 구성차원

서비스 질 측정의 차원		내용
10개의 차원	5개의 차원	
유형성(Tangibles)	유형성(Tangibles)	물리적 시설, 장비, 사람, 커뮤니케이션 도구 등 외형적 요소
신뢰성(Reliability)	신뢰성(Reliability)	약속된 서비스를 정확하고 믿음성 있게 수행하는 능력
반응성(Responsiveness)	반응성(Responsiveness)	고객을 도와 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지
능력(Competence)	보증성(Assurance)	종업원의 지식 및 정중함, 진

예절(Courtesy) 신용도(Credibility) 안전성(Security)		실과 확신을 전달하는 능력
접근성(Accessibility) 의사소통(Communication) 고객의 이해(Understanding -Customer)	공감성(Empathy)	고객에 대한 개별적인 관심과 배려

자료 : PZB(1988: 39)

<표 II-11> PZB의 SERVQUAL 척도

차원	번호	척도문항
유형성	1	현대적 장비와 시설
	2	물리적 시설의 시각적 매력
	3	종업원들의 용모 단정
	4	팜프렛 들 설명 자료들의 시각적 매력
신뢰성	5	고객과의 약속을 잘 지킴
	6	고객의 문제 해결에 성의 있는 관심을 보임
	7	처음부터 올바른 서비스를 제공
	8	약속한 시간에 서비스를 제공
	9	정확한 업무처리와 기록 유지
반응성	10	종업원들은 언제 서비스가 제공될 것인가를 정확하게 알려줌
	11	종업원들은 고객에게 즉각적인 서비스를 제공
	12	종업원은 항상 고객에게 기꺼이 도움을 줌
	13	종업원들은 아무리 바빠도 고객의 요청에 응답
보증성	14	종업원들의 직무관련 행위는 고객에게 신뢰감을 줌
	15	고객들은 행동에 편안함을 느낌
	16	종업원들은 고객에게 항상 예의바르고 공손함
	17	종업원들은 고객의 질의에 답변할 지식을 가지고 있음
공감성	18	회사는 고객에게 개별적인 관심을 기울임
	19	회사는 모든 고객에게 편리한 시간에 운영
	20	종업원은 고객에게 개인적인 관심을 기울임
	21	회사는 고객의 최선의 이익을 도모함

	22	종업원은 조객의 특수한 요구를 이해함
--	----	----------------------

자료 : PZB(1985)

(3) PZB 서비스 질 구성차원을 이용한 선행연구

서비스 질에 대한 연구는 1980년대 이후 연구의 양과 질적인 측면에서 많은 발전을 보였던 시기로 서비스 질 연구를 위한 학문적인 기초를 형성하는데 중요한 시기였다고 할 수 있다. 그리고 1990년 이후에 들어와서 서비스 질에 대한 관심과 인식의 확대로 인하여 PZB(1985)가 제시한 모델을 이용한 연구가 꾸준히 이루어지고 있다(신현석, 2005, 이윤형, 2010: 22. 재인용).

SERVQUAL을 활용한 사회복지서비스의 질에 대한 연구는 다양하다. Wisniewsky(1996)는 공공도서관 서비스에 대해 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성으로 구분하여 서비스 품질을 측정하였으며, 이 모형은 공공부문 서비스 품질 평가에 매우 적절하다고 주장하였다. 신현석(2005)은 장애인 생활시설 내에서 생활재활교사들이 가지는 임파워먼트가 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였는데 역량, 의미성, 자기결정력, 영향력 등이 서비스 질에 영향을 미친다고 하였다. 그리고 김이선(2005)은 노인전문병원의 서비스 질 차원과 고객만족도와의 관계를 분석하였다. 연구에서 서비스 질을 9개 차원, 즉 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 감정이입, 전문성, 편리성, 접근성, 쾌적성으로 나누어 분석하였는데 그 결과 확신성, 유형성, 쾌적성 순으로 나타났고 고객만족도에 가장 큰 영향을 미치는 서비스 질 차원은 감정이입, 신뢰성, 반응성, 쾌적성 등의 순서였다. 김은정·정소연(2009)은 노인돌보미 바우처 서비스의 구성차원과 그 만족도를 보증성, 신뢰성, 대응성, 통합성 4가지 차원으로 구성하여 연구를 진행하였고, 그 결과 신뢰성이 서비스 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 II-12> 서비스 질 구성차원에 관한 선행연구 동향

연구자	연도	제목	연구결과
Wisniewsky	1996	Measuring Service Quality in the Public Sector:The Potential for SERVQUAL	공공도서관 서비스에 대해 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성으로 구분하고 서비스 품질을 측정
신현석	2005	장애인생활시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향	장애인 생활시설 생활재활교사들의 역량, 의미성, 자기결정력, 영향력 등 서비스 질에 영향을 미침
김이선	2005	노인전문병원의 서비스 질 차원이 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구	고객만족도에 가장 영향을 미치는 서비스 구성 차원은 감정이입, 신뢰성, 반응성, 쾌적성 등의 순으로 나타남
김은정·정소연	2009	SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도	노인돌보미 바우처 서비스의 구성차원과 그 만족도를 보증성, 신뢰성, 대응성, 통합성 4가지 차원으로 구성하여 연구

이들 선행연구를 종합해보면, PZB(1988)의 서비스 질 구성차원을 그대로 적용한 사회복지 서비스 질 연구가 대부분이며, 사회복지기관인 다문화가족지원센터 서비스의 질에 영향을 주는 결정요인과 관련된 질 향상을 위한 연구가 적다. 따라서 본 연구는 다문화가족지원센터 이용자들이 어떠한 서비스 질 유형이 제공되기를 바라는지 PZB의 서비스 질 구성차원과 더불어 심층면접을 활용하여 기존에 고려되지 않았던 사항을 고려하였다.

III. 연구설계 및 방법

본 연구는 Q 방법론을 적용하여 다문화가족지원센터의 이용자와 지도사가 선호하는 서비스에 관한 인식유형을 확인하고 유형별 특성을 밝혀 다문화가족지원정책의 효과성을 높이기 위한 방안을 제시하는데 있다. 본 연구에서 Q 방법론을 적용하는 이유는 다음과 같다.

첫째, Q 방법론은 종합적으로 응답자의 태도에 대한 통찰력을 부여하는 것으로 다문화가족지원센터에 대한 이용자와 지도사가 중요하게 생각하는 시설, 프로그램 등에 대한 견해, 관념, 선호 등 전체적인 형태를 고려할 수 있기 때문이다.

둘째, Q 방법론은 대상이나 현상에 대해 유사한 태도를 갖고 있는 응답자의 그룹을 유형화할 수 있고, 이를 정량적으로 표시할 수 있다는 장점이 있는데, 이것이 Q 질문지와 심층면접을 활용하여 이용자와 지도자들이 다문화가족지원센터에 대한 인식유형을 도출하고자 하는 본 연구의 목적과 가장 부합하는 연구방법이기 때문이다.

셋째, 아직까지 개념이 확립되지 않거나 실증적 지지를 확보하지 못한 개념에 대한 확인, 그리고 이론적 관계를 탐색하기 위한 연구에 Q 방법론이 유용하게 쓰일 수 있는데(박경일 외, 2012), 다문화가족지원센터에 대한 인식유형에 관한 기존의 연구가 전무한 상황에서 무엇보다 그 유용성이 높다고 생각하기 때문이다.

1. Q 방법론의 고찰

Williamson Stephenson(1935)에 의해 처음 소개된 Q 방법론은 ‘인간에 관한 연구에 일련의 철학, 심리학, 통계학 및 심리측정의 원리를 적용한

것으로 객관주의 과학에서 대부분 무시되고 있는 주관성을 탐구하는 객관적 방법을 제시하기 위하여 개발된 과학적 절차(Stephenson, 1953; 1988)'이다. 이는 오늘날 사회과학의 한 연구방법으로써 확고한 위치를 차지하고 있다(Kerlinger, 1986).

주관성(subjectivity)은 신비스러운 것도 로맨틱한 것도 아니며, 단순히 타인 혹은 자기 자신에게 이야기할 수 있는 어떤 것을 말하는데(Stephenson, 1986), Q 방법은 응답자(피험자) 스스로가 자극들(대개는 진술문)을 비교하여 순서를 정함으로써 이를 모형화시키고 결국 그의 주관성을 스스로 표현해가는 것이다. 이것은 Q 방법론이 연구자의 조작적 정의(operational definition)가 아닌 응답자 스스로 그들의 의견과 의미를 만들어 가지는 조작적 정의의 개념을 채택하고 있는 가장 중요한 근거가 된다. 즉, 연구자의 가정이 아니라 행위자의 관점에서부터 Q 방법론이 시작된다. 따라서 여기에 사용되는 Q 진술문(Q statement)은 모두 응답자와 자아참조적(self-referent) 의견 항목으로 구성되어 있다(김헌수·원유미, 2000: 7-9).

전통적 방법론(R 방법론)과 Q 방법론의 차이는 크게 세 가지로 요약해볼 수 있다. 첫째, 전통적 R 방법론은 연구자가 결정한 조작적 정의가 연구 대상자의 행태나 태도를 결정하고 제약한다. 반면에 Q 방법론은 연구 대상자가 자율적으로 결정하기 때문에 연구자의 조작에 좌우되지 않는 장점을 지니게 된다(Brown, 1980). 둘째, R 방법론이 행태주의적 전통에 의하여 발전되어 가치중립적인 진리를 추구하고 있는 반면, Q 방법론은 후기 행태주의, 현상학의 발전과 맥을 같이하고 있다. 따라서 인간의 주관적 요소가 지닌 구조적 측정에 관심을 갖는다. 셋째, 전통적 R 방법론은 다수의 무작위 표본을 대상으로 연구 대상의 배경적 특색을 유형화하는 포괄적인 연구에 사용된다. 과학적 방법론의 기본적 가정을 지키기 위하여

다수의 무작위 표본 추출에 많은 시간과 노력을 투자하는 것이다. 이는 연구의 오차범위를 축소하는데 필수적인 사안으로 간주되고 있다. 반면, Q 방법론은 소수의 대상, 때로는 1인의 대상에 대한 심층적인 연구에 사용된다(김순은, 2007: 25-27).

종종 Q 방법론은 통계학적 관점에서 볼 때 요인분석(factor analysis)을 사용한다는 점에 기초하여 양적 방법론으로 구분되기도 한다. 컴퓨터 프로그램의 개발로 Q 자료들을 컴퓨터 프로그램에 의하여 쉽게 처리할 수 있다는 것도 Q 방법론이 기본적 양적 방법론이라는 평가도 받는다. 그러나 Stephenson(1968)이 근본적으로 관심을 가진 것은 특정 사물이나 사건에 대한 선입관, 인식, 판단, 가치, 관점 등 인간의 주관성을 측정하는 것이었다. 이런 점에서 Q 방법론은 질적 연구방법론과 동일하다. Q 방법론을 이용한 연구들 중에는 연구 대상자와의 인터뷰 자료를 첨부하여 연구 대상자의 주관성을 재차 확인하기도 한다. Q 방법론의 이러한 특성으로 Q 방법론은 양적 방법론과 질적 방법론의 결합체라고 평가하는 학자들도 있다(Dennis and Goldberg, 1961). Q 방법론을 양적 방법론과 질적 방법론을 상호 보완하는 방법론으로 평가하기도 한다(Sell and Brown, 1984, 김순은, 2007: 27-28. 재인용).

2. Q 방법론을 적용한 선행연구 동향

서비스 질에 대한 과학적인 관심의 대두는 1980년대부터이며, 본격적으로 그 논의가 활기를 띠기 시작한 것은 극히 최근에 들어와서이다. 서비스 질에 대한 관심은 특히 사회복지분야에서 두드러지는데 이러한 추세를 반영하여 최근 들어 많은 학자들의 연구가 진행되고 있다.

김홍규·홍장성(2010)은 ‘다문화 가정을 위한 공익광고의 수용 유형에 관

한 연구'에서 다문화 가정 공익광고에 나타난 수용자의 주관적 성향을 유형화하며 각 유형별 특징을 고찰한 후 각 유형에 적절한 커뮤니케이션 전략을 제시하고 있다. 이흥직(2011)은 '사회복지학 전공 대학생의 좋은 일자리 인식 유형 연구'에서 Q 방법론을 통해 탐색하고 유형화하며 각 유형별 특징을 파악하고 이를 바탕으로 사회복지학 전공 대학생의 학습과 진로 지도 방안 등의 논의를 하고 있는데, 이는 일반인이 생각하는 좋은 일자의 특성과 비교하여 어떤 고유한 차이가 있는지 드러내고 있다는 점에서 의미가 있다. 이현숙(2010)은 '교육복지투자우선지역 지원사업 지역 사회전문가에 대한 주관적 역할 인식 연구'에서 교육관련 전문가 및 지역 사회전문가들이 지역사회전문가의 역할에 대하여 주관적 경험을 바탕으로 분석하는 Q 방법론을 이용하여 지역사회전문가들에 대한 주관적 역할 인식유형을 분석함으로써 지역사회전문가가 학교현장에서 수행하는 역할을 제시하고 명료화함으로써 다른 전문직과 구별되는 지역사회전문가의 역할을 설정하고자 하였다. 신원식·정연주(2010)는 '외국인 노동자의 한국생활 적응력 향상에 영향을 미치는 주관적 인식'에서 Q 분류를 통해 주관적 인식을 '적응·목적 실현형', '푸대접·목적 추구형', '적응지향·목적 미추구형', '적응노력·목적 미추구형' 등의 네 가지로 유형화하였다. 그리고 각 유형에 따라 외국인 노동자가 한국생활의 적응을 위해 어떤 사회복지적 지원방안이 타당한지를 고찰하고 있다.

<표 III-1> 사회복지 분야에 Q 방법론을 적용한 선행연구 동향

연구자	연도	제목	연구결과
김홍규·홍장선	2010	다문화 가정을 위한 공익광고의 수용 유형에 관한 연구	다문화 가정 공익광고에 대한 수용자 인식의 주관적 성향이 '지역적 성향 내포형', '이데올로기적 편견', '관념적 편견', '정책적 대안제시'라는 독특한 특성을 가진 4개의 유형으로 분류됨
이흥직	2011	사회복지학 전공	사회복지학 전공 대학생들의 좋은 일자리에 대

		대학생의 좋은 일자리 인식 유형 연구	한 인식 유형은 크게 ‘안정성 추구형’, ‘자아 실현형’, ‘미래 지향형’, ‘복리후생 추구형’의 네 가지로 분류되었고, 이 중에서 ‘안정성’과 ‘자아실현’을 중시하는 것으로 나타남
이현숙	2010	교육복지투자우선지역 지원사업 지역사회전문가에 대한 주관적 역할 인식 연구	지역사회전문가들에 대한 주관적 역할 인식유형이 ‘상호작용 교류형’, ‘지역사회 연계-협력형’, ‘학교변화 추구형’, ‘전통적 사회복지 임상지향형’으로 나타남
신원식·정연주	2010	외국인 노동자의 한국생활 적응력 향상에 영향을 미치는 주관적 인식	외국인 노동자의 한국생활 적응에 관한 인식유형이 ‘적응·목적 실현형’, ‘푸대접·목적 추구형’, ‘적응지향·목적 미추구형’, ‘적응노력·목적추구형’으로 나타남

3. Q 방법론의 실행절차

Q 방법론을 활용함에 있어서 최초의 절차는 연구의 주제와 관련하여 Q 진술문(Q statement)를 작성하는 작업이다. 그 작업이 끝나면 연구대상자(P sample)를 결정하고, 연구 대상자로부터 Q 분류(Q sort)의 자료를 얻는 절차를 거친다. Q 분류의 자료를 얻게 되면 요인분석의 단계를 거쳐 분석의 자료를 해석하게 된다(김순은, 2007).

1) 진술문의 종류와 작성, 수

Q 방법론의 진술문은 인간 상황(human situation)을 왜곡하지 않고 과학적 설명이 가능하도록 구성하여 ‘정신적 속성의 다양한 상황’을 다룰 수 있도록 설계해야 한다(Stephenson, 1935). Q 방법론을 사용한 연구의 가장 중요한 부분이 Q 진술문을 작성하여 완성하는 작업이다. 연구대상자가 변수가 되며 진술문을 분류한 연구대상의 집단이 Q 요인이 된다.¹³⁾

이론적인 관점에서 몇 개의 Q 진술문이 연구에 적절한지는 명확하지 않다. 다만 전통적인 연구방법론에서 표본의 숫자가 클수록 오차의 범위가 적어지고 유의수준이 낮아지듯이 Q 진술문의 숫자가 증가할수록 유의수준은 낮아진다¹⁴⁾(김순은, 2007).

2) 연구 대상자(P sample)의 결정

Q 방법론에서는 Q 진술문을 이론적으로 구조화한 상황에서 연구대상자를 선정할 때는 연구문제와 관련하여 이론적이고 차원적으로 한다(김현수·원유미, 2000). Thompson(1962)은 그 주제에 관해 특별한 흥미를 갖는 사람, 공평한 의견을 제시할 수 있는 사람, 그 주제에 있어 권위가 있거나 전문가, 일반적인 관심이 있는 사람, 그 주제에 관해 정보가 어둡거나 흥미가 없는 사람 등을 구성원으로 하는 것이 의견을 가장 잘 수렴할 수 있다고 하였다.

Q 방법론은 개인 간의 차이가 아니라 개인의 내적 중요성의 차이를 다루는 연구방법이므로 대상자의 수에는 아무런 제한을 받지 않는다(Brown, 1974).¹⁵⁾

13) 진술문의 출처와 설계에 따라 구술형과 추출형, 구조형과 비구조형으로 내분하여 볼 수 있다. 구술형은 연구대상자와의 면접에 따라 진술문을 작성하는 것이다. 연구자가 연구와 관련된 사람들을 대상으로 연구의 주제에 관하여 자유로운 형태로 인터뷰를 실시하고 인터뷰의 결과를 가지고 진술문을 작성하는 방식이다. 구술형을 세분하면 직접면담방식과 서면제출방식이 있다. 추출형은 다양한 출처로부터 Q 진술문을 작성하는 방식이다. 직접적인 면담이 곤란할 경우 이미 타 연구자 또는 문헌에 면담자료가 기록되어 있는 것을 사용하는 경우가 추출형에 속한다. 대부분의 경우에는 추출형은 연구 주제와 관련하여 기존의 문헌이나 신문기사 등에서 진술문을 추출한다(Mckeown and Craig, 1978). 구조형은 특정 이론을 검증할 때 사용되며, 비구조형은 사람들의 유형을 확인하고 설명하는 것이 목적이거나 특정 이론을 가정하지 않을 때 사용된다(김홍규, 2008).

14) 이론적인 관점에서 볼 때 Q 진술문의 숫자는 연구의 주제와 관련된 이슈를 누락함없이 정리하는 수준이어야 할 것이다. 실제적으로 Q 방법론의 운영적 측면에서 볼 때 Q 진술문의 숫자가 너무 많으면 연구대상자가 Q 진술문을 분류하는데 어려움을 겪게 될 가능성이 높다. 그로 인하여 연구의 대상자가 Q 진술문을 성의껏 분류하기보다는 즉흥적으로 처리하여 연구 대상자의 주관성의 구조를 현실대로 파악하기 어려울 가능성이 있다. Q 연구에서 사용되는 Q 진술문의 숫자는 30내지 50개의 범위가 일반적이다(김홍규, 2008).

15) Q 방법론에서는 P sample의 수에 따라 심층적 연구(intensive study)와 포괄적 연구

3) Q 분류(Q sort)

Q 연구의 목적은 인간 행동의 타당한 본질을 이해하기 위하여 특정한 개인의 자기 준거 시각을 집중적으로 연구한다. 따라서 표집된 진술문을 일정한 크기의 카드에 인쇄하여 연구와 관련된 대상으로 하여금 ‘자기준거’에 따라 분류하도록 한다.

Q 분류란 대상자들의 개인의 내적 중요성에 대한 차이를 알아보기 위한 과정으로써 자료를 수집하기 위하여 일정수의 진술문을 카드에 인쇄하고, 인쇄된 진술문 카드를 선정된 대상으로 하여금 일정한 기준에 따라 분류판에 분류하도록 하는 단계이다. Q 분류는 대상자들이 지시에 의해 숫자의 연속선상에서 Q 진술문을 대상자들의 주관적 관점에 의해 각자의 선호도에 따라 일정한 모형을 만드는 것이다(김현수·원유미, 2000).¹⁶⁾

4) 자료의 처리 및 분석

P 표본으로부터 표집된 Q 표본 분포도에 기록된 진술항목을 코딩하고, PQ Method 프로그램을 이용하여 자료 분석한다.

4. 연구절차

1) Q 모집단 구성 및 확정

본 연구에서는 다문화가족지원센터의 서비스 질 구성차원에 대한 전반적

(extensive study)로 구분할 수 있다. 전자는 1명의 연구 대상자에서 상이한 상황을 부여한 후 상이한 상황간의 관계를 분석하는 연구이고 연구의 성격에 적합한 1명만을 선택하면 된다. 반면 후자는 P sample의 수가 30-50명 수준으로 연구 주제와 관련하여 대표적, 포괄적이면 연구의 질을 제고하는데 도움이 된다(김순은, 2007).

- 16) Q 진술문을 분류하는 방법은 크게 강제분포(forced-distribution)와 자유분포(unforced-distribution)로 대분된다. 전자는 연구 대상자에게 연구자의 연구 설계에 따라 Q 진술문을 연구 대상자의 판단 또는 인식에 따라 주어진 숫자만큼 강제로 배분하는 방법이며, 후자는 연구 대상자가 자유의사에 따라 Q 진술문을 분류하는 방법이다. 전자는 정규 분포의 커브로 설계되어 있기 때문에 전자를 권유한다(Brown, 1980; Mckewon and Thomas, 1998).

인 의견을 구하기 위하여 관련 문헌고찰과 개별면담을 수행하였다. 개별면담은 경기도 지역의 다문화가족지원센터에 근무하는 한국어교육지도사, 가정생활지도사 5명을 대상으로 2012년 9월 28일부터 10월 10일까지 3차례, 다문화가족지원센터를 이용하고 있는 결혼이주여성 5명을 대상으로 2012년 10월 7일부터 10일까지 2차례에 걸쳐 수행하였다. 1인당 면접에 소요된 시간은 약 20-30분이었고 면접내용의 누락을 방지하고 정확성을 기하기 위하여 대상자의 허락 하에 녹취하여 그 내용을 모두 기록하였다.

<개별면담 질문의 내용>

1. 다문화정책의 효과성을 높이기 위해 사회복지서비스 기관인 다문화가족지원센터에 필요하고 중요시 되는 서비스는 무엇이라고 생각하십니까?
2. 다문화가족지원센터 서비스 질을 높이기 위한 방안은 무엇이라고 생각하십니까?

개별면담에서 파악되지 않은 부분과 보다 명확한 개념을 가진 문장을 추출하기 위하여 다문화정책에 관한 전문서적, 학위논문 및 학술지, 정부보고서, 인터넷 자료 등을 참조하였다. 이 때 서비스의 질의 개념, 구성차원, 사회복지서비스 질의 중요성 등을 검토하고 PZB(1998)의 10가지 서비스 질 구성 차원과 문항을 중심으로 Q 진술문을 수집하였다. 또한 개별면담의 녹취내용과 다문화가족지원센터 문헌검토를 통해 추출한 진술문을 추가하여 다문화가족지원센터의 실정에 적합한 진술문을 수집하였다. 최종적으로 행정학 관련 교수 1인과 Q 방법론 전문가 1인의 자문을 구하여 내용이 중복되거나 질문의 타당성 등을 검토하고 각 차원별 진술문의 수를 재분배하여 <표 III-2>에서와 같이 최종 31개의 Q 진술문을 확정하였다.

<표 III-2> Q 진술문

항 목	진술문
1	지도사들과의 의사소통이 잘 되어야 한다.
2	방문교육서비스의 경우, 프로그램의 이용 가능한 기간이 길어야 한다.
3	외부적으로 다문화가정에 대한 대대적인 교육이나 홍보 캠페인이 필요하다.
4	담당자와의 전화 통화 연결이나 상담 시 만남이 용이해야 한다.
5	지도사들은 이용자들의 요구사항을 잘 들어주어야 한다.
6	원하는 프로그램을 신청하는 절차가 간편해야 한다.
7	새로운 프로그램이 있는 경우 알림서비스가 제공되어야 한다.
8	다문화가족지원센터에 대해 편안한 마음이 들어야 한다.
9	이용자들의 수요를 반영하여 프로그램을 개발해야 한다.
10	이용자와 지도사는 신뢰할 수 있는 관계여야 한다.
11	지도사들은 전문가로서 충분한 지식을 가지고 있어야 한다.
12	출신국가별 자조모임이 더 활성화되어야 한다.
13	체험 등의 1회성 프로그램보다 장기적·지속적 프로그램이 필요하다.
14	지도사들은 약속시간을 잘 지켜야 한다.
15	결혼이주여성 외에 남편, 시부모, 자녀 등을 대상으로 하는 프로그램의 확대가 필요하다.
16	방문교육서비스의 경우, 프로그램 신청조건이 까다롭지 않아야 한다고 생각한다.
17	출신국가별로 맞춤형 프로그램이 제공되어야 한다.
18	지도사들은 전화연락, 이메일 등 추후관리에 힘써야 한다.
19	지도사들은 예의바르고 친절해야 한다.
20	다문화가족지원센터는 이용자들이 안심하고 이용할 수 있도록 안전이 확보되어야 한다.
21	다문화가족지원센터에는 다양한 시설(휴식공간, 주차공간 등)을 갖추고 있어야 한다.
22	원하는 프로그램을 원하는 시간에 이용할 수 있어야 한다.
23	프로그램 이용방법이나 내용에 대한 안내가 충분해야 한다.
24	다문화가족지원센터는 깨끗한 시설이 갖춰져야 한다.
25	지도사들은 옷차림과 용모가 단정해야 한다.

26	한국어교육(센터방문수업)의 경우, 다양한 수준별 맞춤교육이 필요하다.
27	지도사들은 이용자에게 개별적인 관심을 기울이고 항상 경청해야 한다.
28	다문화가족지원센터는 이용자가 이용하기 편리한 곳에 위치해야 한다.
29	원하는 프로그램을 빠르게 이용할 수 있어야 한다.
30	지도사들은 이용자들의 마음을 잘 헤아리고 그들의 요구를 잘 이해해야 한다.
31	다양한 프로그램이 개발되어야 한다.

2) 조사대상자(P sample)의 선정

Q 방법론은 사람들 사이에서 갖는 평균적인 의미나 개인 간의 차이(Inter-individual difference)가 아닌 한 개인 내의 중요성의 차이(Intra-individual difference in significance)를 다루는 연구 방법이기 때문에 P 표본의 수에서는 아무런 제약이 없다. Q 방법에서 사람은 변인이고 항목은 표본을 가리키기 때문에 표본의 수는 요인을 생성하고 요인들 간에 비교할 수 있을 정도면 충분하다. 특정 요인에 속한 사람들의 비율을 가지고 전체 사람들의 비율을 추론하는 것과는 완전히 다른 문제이기도 하다(김홍규, 2007).

본 연구에서는 소표본 원리(small sample doctrine)를 바탕으로 다문화가족지원센터 이용자 중에 한국어 혹은 중국어, 일본어, 영어로 의사소통이 가능한 결혼이주여성 21명, 다문화가족지원센터에서 경력 2년 이상의 지도사 11명을 편의표집 방법으로 선정하여 총 32명의 P 표본¹⁷⁾을 확정하였다.

<표 III-3> 지도자의 인구사회학적 특성

사례	나이	담당업무	근무기간	특이사항
1	20대	한국어교육지도사	2년차	아르바이트로 시작,

17) 연구문제와 관련된 견해를 가지고 있다고 여겨지는 모든 대상자가 피험자로 선정된다(신원식·신근화, 2008).

				관련 학위 준비중 다양한 자원봉사 경험
2	40대	한국어교육지도사	5년차	일본 출신의 20년차 결혼이주여성
3	40대	한국어교육지도사	3년차	
4	30대	한국어교육지도사	2년차	
5	40대	한국어교육지도사	4년차	
6	50대	가정생활지도사	5년차	
7	50대	가정생활지도사	4년차	
8	50대	가정생활지도사	5년차	
9	50대	가정생활지도사	4년차	
10	40대	가정생활지도사	4년차	
11	50대	가정생활지도사	5년차	

<표 III-4> 이용자의 인구사회학적 특성

사례	나이	출신국가	한국체류기간	특이사항
12	40대	중국(조선족)	11년차	자조모임 회장
13	30대	중국(조선족)	6년차	
14	30대	중국(조선족)	4년차	
15	40대	중국(한족)	5년차	재혼, 남편-경도지적장애
16	30대	중국(한족)	5년차	
17	30대	중국(한족)	3년차	개인사업
18	30대	중국(한족)	5년차	
19	30대	중국(한족)	3년차	
20	30대	중국(한족)	3년차	전업주부
21	20대	일본	3년차	
22	30대	일본	8년차	
23	40대	일본	12년차	
24	40대	일본	7년차	
25	40대	베트남	14년차	
26	40대	베트남	15년차	
27	50대	캄보디아	5년차	

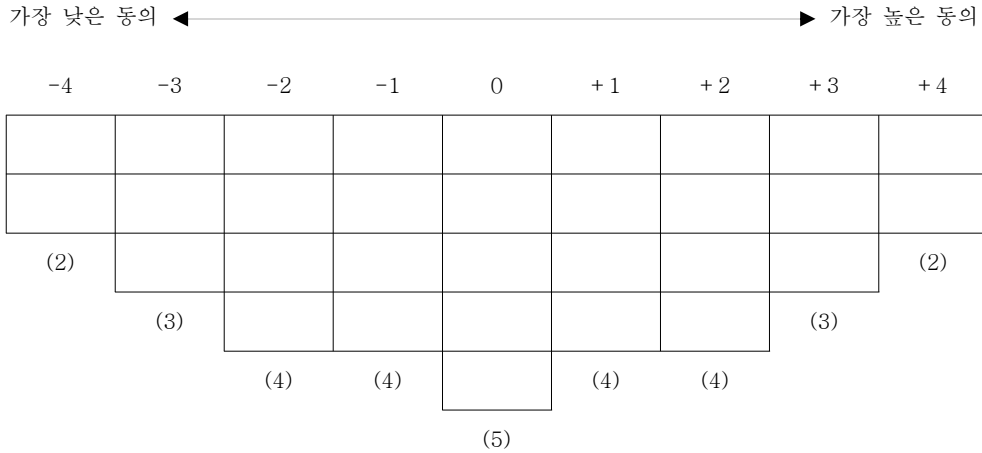
28	30대	캄보디아	3년차	
29	20대	필리핀	5년차	시부모, 시숙과 동거
30	20대	필리핀	3년차	시모동거, 남편 무직
31	20대	인도네시아	3년차	인도네시아에서 연애결혼 후 이주
32	30대	대만	5년차	중국어 강사

3) Q 표본 분류(Q sort)

31개 문항의 Q 진술문과 32명의 P 표본을 선정한 이후 연구의 설계에 따라 작성된 Q 진술문이 적힌 31장의 카드와 Q 진술문 안내문(부록 1), 그리고 Q진술문 분류지(부록 2)를 P 표본인 21명의 결혼이주여성과 11명의 지도사에게 제시하였다. 이를 읽은 후, 가장 높은 동의(+), 중립(0), 가장 낮은 동의(-) 세 그룹으로 나누도록 하였다. 다음 단계에서는 세 그룹으로 나누어진 카드의 진술문을 다시 읽도록 하여 가장 높게 동의하는 것을 차례로 골라 +4, +3, +2, +1 순으로 배치하고 같은 방법으로 가장 낮게 동의하는 것으로 나타난 진술문으로부터 -4, -3, -2, -1순으로 배치하도록 요구하였다. 가장 높은 동의와 가장 낮은 동의의 순서로 카드가 배치되면 나머지는 자동으로 0으로 분류되는데 여기에는 중립, 모름, 관련 없음의 내용이 포함된다. 각 점수에 해당되는 카드의 수는 정해져 있는 것이므로 분류가 끝나면 카드 빈도분포 모양은 정규분포의 커브를 가지게 된다. 이때 연구 대상자인 결혼이주여성의 특성을 고려하여 카드는 대상자가 이해하기 쉬운 표현으로 순화시켜 가능한 핵심 단어로 제시하였으며¹⁸⁾, 상세한 설명을 제공하여 연구대상자들의 이해를 도왔다.

18) 제일 많은 수를 차지하는 중국, 일본 출신의 결혼이주여성의 경우, 중국어, 일본어로 작성된 카드로 진행하여 연구 대상자들의 이해를 도왔다.

<그림 III-1> Q 표본의 분포도



<표 III-5> Q 분류의 점수배열(n=32)

점수	1 (-4)	2 (-3)	3 (-2)	4 (-1)	5 (0)	6 (+1)	7 (+2)	8 (+3)	9 (+4)
도수	2	3	4	4	5	4	4	3	2

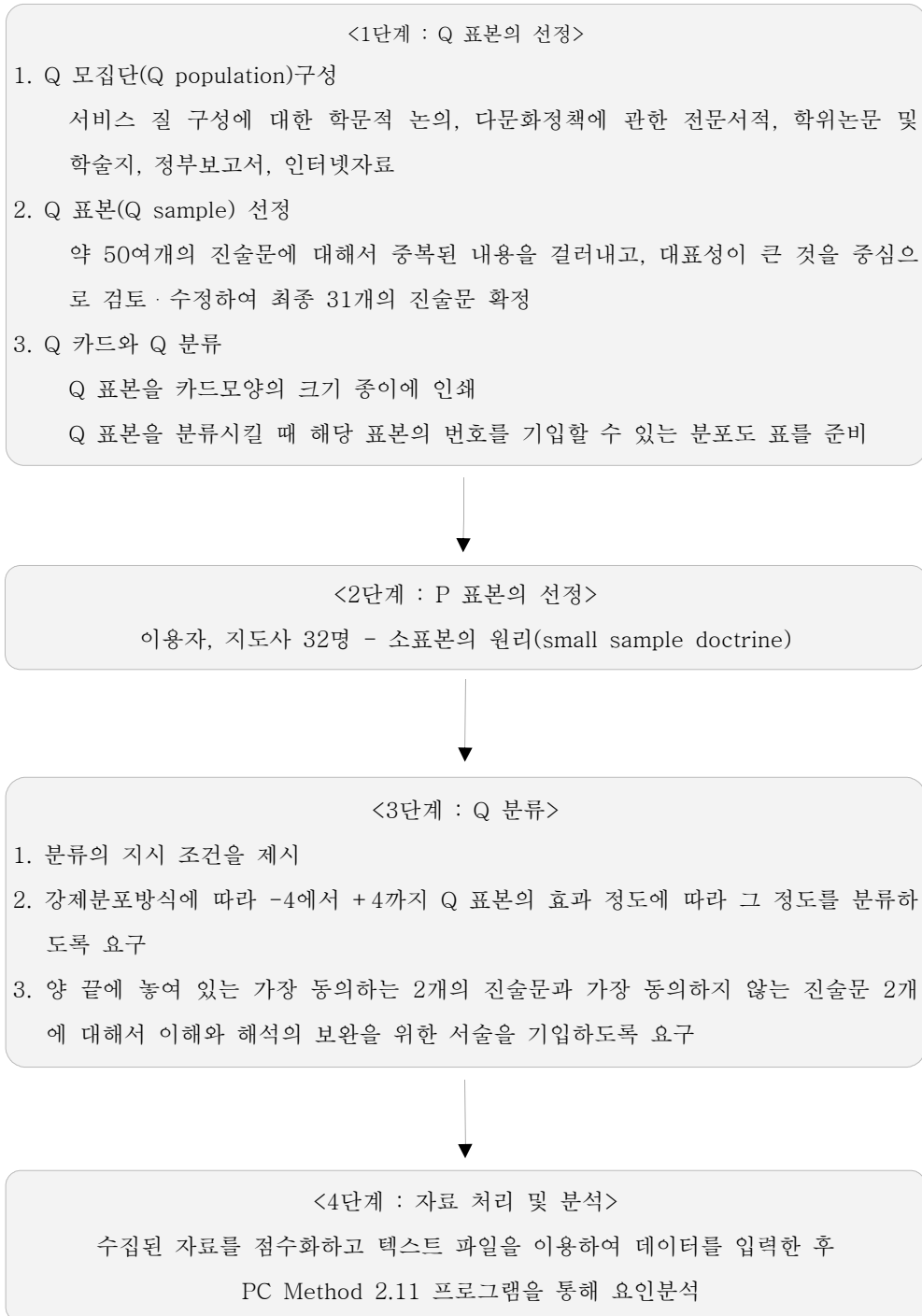
4) 심층면접

본 연구에서는 Q 방법론을 통한 연구 결과의 이해와 해석을 보완하기 위하여 연구 대상자에 대한 심층 면접을 실시하였다. 가장 높게 동의하는 2개의 진술문과 가장 낮게 동의하는 2개의 진술문을 고른 이유를 적게 하였다. 또한 그 과정에서 연구자가 궁금한 사항들을 구체적으로 질문하는 방식을 취했다. Q 분류와 심층면접에 대한 응답을 완료하는 데는 일반적으로 지도사의 경우 30분, 결혼이주여성의 경우 1시간의 시간이 소요되었다.

5) 자료의 처리 및 분석

수집된 자료는 Q 방법론 연구를 위해 고안된 PQ Method 2.11 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 분류된 31개의 항목에 -4에서 +4까지의 점수를 주어 입력한 후 항목별 평균, 표준편차, 표준점수를 구하였다. 다시 31개의 항목은 P 표본을 축으로 하는 주요인분석방법(principle component analysis)을 이용하여 Q 요인분석을 하였다. 가장 이상적인 요인수를 결정하기 위하여 Eigen Value가 1.0이상을 기준으로 요인수를 2개에서 4까지 다양하게 입력시켜 산출된 결과 중 각 유형간의 상관관계가 낮아 각 유형간의 고유성이 인정될 수 있고 해석 가능성을 고려해 3개의 요인을 추출하였다. 추출된 3개의 요인을 배리맥스(varimax rotation)방법으로 회전하였다.

<그림 III-2> 연구 절차와 내용



IV. 분석결과

1. 요인분석

요인분석은 각 Q 요인을 구성하는 P 표본의 특성을 보여주는 통계자료이다. 본 연구에서 다문화가족지원센터에 대한 이용자와 지도사의 인식이 표시된 Q 진술문 분류지를 PQ Method Manual 2.11을 사용하여 분석한 결과 3가지 중요한 유형이 산출되었다. 본 연구의 분석결과 나타난 유형은 동일한 견해를 갖는 응답자의 집단을 의미하며, 이에 대한 결과는 <표 III-6>과 같다.

<표 III-6> 요인분석표

요인 사 례	1	2	3	배경적 변수
1	5460X	0576	4260	한국어교육지도사 2년차 20대
2	5423X	-3307	1556	한국어교육지도사 5년차 40대
3	2709	0225	7018X	한국어교육지도사 3년차 40대
4	1386	3583	5318X	한국어교육지도사 2년차 30대
5	-0613	0980	6350X	한국어교육지도사 4년차 40대
6	0189	3383	6071X	가정생활지도사 5년차 50대
7	1931	2117	3898X	가정생활지도사 4년차 50대
8	6837X	1421	0999	가정생활지도사 5년차 50대
9	5633X	4228	0317	가정생활지도사 4년차 50대
10	7297X	2873	-1588	가정생활지도사 4년차 40대
11	8326X	-2064	0774	가정생활지도사 5년차 50대
12	-0046	3768X	-2757	중국 (조선족) 11년차 40대
13	-1385	6623X	2617	중국 (조선족) 6년차 30대
14	2047	2606	-0124	중국 (조선족) 4년차 30대
15	-2237	6934X	2507	중국 (한족) 5년차 40대
16	-0227	6243X	1330	중국 (한족) 5년차 30대
17	-1848	6058X	0665	중국 (한족) 3년차 30대

18	-0897	4391X	-1006	중국 (한족) 5년차 30대
19	-3906	3920	0543	중국 (한족) 3년차 30대
20	0645	0606	-2831	중국 (한족) 3년차 30대
21	1085	2323	-5072X	일본 3년차 20대
22	2376	4233X	1444	일본 8년차 30대
23	3074	1237	1774	일본 12년차 40대
24	2495	3661X	2191	일본 7년차 40대
25	7363X	-1293	-1826	베트남 14년차 40대
26	0845	4183X	0503	베트남 15년차 40대
27	1757	4210	6146X	캄보디아 5년차 50대
28	1355	2763	1881	캄보디아 3년차 30대
29	8015X	-0008	0927	필리핀 5년차 20대
30	7567X	-1935	1019	필리핀 3년차 20대
31	3974	6321X	-3289	인도네시아 3년차 20대
32	6047X	3920	-3605	대만 5년차 30대
% expl. Var.	18	14	10	

* $p < 0.005$

** 상기 수치는 소수점 이하만 표기

연구 대상 P 표본은 다문화가족지원센터 이용자와 지도사 32명으로 구성되어 있다. 3가지 유형으로 분류되었으며 각 유형 내에서 요인 가중치가 높은 사람일수록 그가 속한 유형의 전형적인 특성을 가지고 있다고 볼 수 있다. 제 1유형은 32명의 P 표본 중 10명이 속하는 것으로 분석되었다. 10명의 응답자는 한국어교육지도사 2명, 가정생활지도사 4명, 베트남 출신 1명, 필리핀 출신 2명, 대만출신 1명으로 구성되었다. 두 번째 견해를 나타내는 제 2유형은 모두 10명으로 중국 출신 6명(조선족 2명, 한족 4명), 일본 출신 2명, 베트남 출신 1명, 인도네시아 출신 1명이 여기에 속한 것으로 분석되었다. 제 3유형은 모두 7명으로 가정생활지도사 4명, 일본 출신 1명, 캄보디아 출신 1명으로 구성되었다. 나머지 5명은 어느 유형에도 속하지 않는 것으로 나타났다. 흥미롭게도 중국 출신의 이용자는 모두 제 2유형에 속하였으며, 이 유형에 지도사는 한 명도 속하지 않은 것

으로 나타났다.

<표 III-7> P표본의 유형별 인자가중치(factor weight)

유형	사례	배경적 변수	요인가중치
제1유형 (n=10)	11	가정생활지도사 5년차 50대	.8326
	29	필리핀 5년차 20대	.8015
	30	필리핀 3년차 20대	.7567
	25	베트남 14년차 40대	.7363
	10	가정생활지도사 4년차 40대	.7297
	8	가정생활지도사 5년차 50대	.6837
	32	대만 5년차 30대	.6047
	9	가정생활지도사 4년차 50대	.5633
	1	한국어교육지도사 2년차 20대	.5460
	2	한국어교육지도사 5년차 40대	.5423
제2유형 (n=10)	15	중국 (한족) 5년차 40대	.6934
	13	중국 (조선족) 6년차 30대	.6623
	31	인도네시아 3년차 20대	.6321
	16	중국 (한족) 5년차 30대	.6243
	17	중국 (한족) 3년차 30대	.6058
	18	중국 (한족) 5년차 30대	.4391
	22	일본 8년차 30대	.4233
	26	베트남 15년차 40대	.4183
	12	중국 (조선족) 11년차 40대	.3768
	24	일본 7년차 40대	.3661
제3유형 (n=7)	3	한국어교육지도사 3년차 40대	.7018
	5	한국어교육지도사 4년차 40대	.6350
	27	캄보디아 5년차 50대	.6146
	6	가정생활지도사 5년차 50대	.6071
	4	한국어교육지도사 2년차 30대	.5318
	7	가정생활지도사 4년차 50대	.3898
	21	일본 3년차 20대	-.5072

이용자와 지도사의 유형간의 상관계수는 <표 III-8>과 같다. 제 1유형과 제 2유형의 상관계수는 .142, 제 2유형과 제 3유형은 .2808, 제 1유형과 제 3유형은 .1604로 나타났다. 이들 각 유형간의 상관관계가 높지 않은 것으

로 나타난 것으로 보아 각 유형이 서로 독립적인 관계임을 알 수 있다.¹⁹⁾

<표 III-8> 유형별 상관계수

	제 1유형	제 2유형	제 3유형
제 1유형	1.0000	.0142	.1604
제 2유형	.0142	1.0000	.2808
제 3유형	.1604	.2808	1.0000

2. Q 진술문의 요인가

각 진술문의 요인가는 각 진술문들이 각 유형의 특성을 보여주기 때문에 Q 자료 중에서 가장 중요하게 다루어야 할 자료이다. 또한 각 진술문들이 각 유형의 특성을 보여주는 자료이며 연구 대상자들 간의 공통된 견해 또는 가치집합으로 볼 수 있다(김순은, 2007). 진술문 중에서 +4, +3, -3, -4의 요인가를 갖는 진술문이 유형을 설명하는데 중요하므로(Brown, 1986), 해당 유형의 진술문 중 극단값, 즉 +4, +3 -3, -4를 가진 진술문을 선택하여 각 유형의 특성을 밝혔다. 분석 결과 <표 III-9>와 같이 각 진술문들의 요인 값을 얻었으며, 이를 기준으로 P 표본들이 세 가지 인식유형을 가진 것으로 분류되었다. 본 연구에서 유형에 대한 해석은 <표 III-9>와 같이 유형별 점수(진술문의 요인가)에 근거하여 이루어졌다.

19) Q 방법론에서의 요인 간 상관관계는 양적 연구에서의 요인분석과는 달리 각 요인 간의 완전한 독립성을 전제로 하고 있지 않고 요인들을 발견하는데 초점을 두므로 상관계수의 높고 낮음에 따른 요인추출방법의 논란은 제기되지 않는다(김신정, 1997). 즉, 이러한 상관관계계수는 단순히 주관적 통계지수에 불과하며, 각 요인별 특성을 대변하는 것은 아니다.

<표 III-9> Q 진술문의 요인가

Q 진술문		유 형		
		1	2	3
1	지도사들과의 의사소통이 잘 되어야 한다.	2	2	0
2	방문교육서비스의 경우, 프로그램의 이용 가능한 기간이 길어야 한다.	-4	3	-1
3	외부적으로 다문화가정에 대한 대대적인 교육이나 홍보 캠페인이 필요하다.	-1	-1	2
4	담당자와의 전화 통화 연결이나 상담시 만남이 용이해야 한다.	1	-2	1
5	지도사들은 이용자들의 요구사항을 잘 들어주어야 한다.	0	0	-4
6	원하는 프로그램을 신청하는 절차가 간편해야 한다.	-3	-3	3
7	새로운 프로그램이 있는 경우 알림서비스가 제공되어야 한다.	0	0	3
8	다문화가족지원센터에 대해 편안한 마음이 들어야 한다.	2	-2	1
9	이용자들의 수요를 반영하여 프로그램을 개발해야 한다.	2	1	4
10	이용자와 지도사는 신뢰할 수 있는 관계여야 한다.	4	-2	1
11	지도사들은 전문가로서 충분한 지식을 가지고 있어야 한다.	4	3	1
12	출신국가별 자조모임이 더 활성화되어야 한다.	-2	1	0
13	체험 등의 1회성 프로그램보다 장기적, 지속적 프로그램이 필요하다.	2	1	4
14	지도사들은 약속시간을 잘 지켜야 한다.	3	-1	-3
15	결혼이주여성 외에 남편, 시부모, 자녀 등을 대상으로 하는 프로그램의 확대가 필요하다.	0	3	3
16	방문교육서비스의 경우, 프로그램 신청조건이 까다롭지 않아야 한다고 생각한다.	-4	-1	-4
17	출신국가별로 맞춤형 프로그램이 제공되어야 한다.	1	-1	-1
18	지도사들은 전화연락, 이메일 등 추후관리에 힘써야 한다.	-1	-3	-3
19	지도사들은 예의바르고 친절해야 한다.	1	2	-2
20	다문화가족지원센터는 이용자들이 안심하고 이용할 수 있도록 안전이 확보되어야 한다.	0	-3	0
21	다문화가족지원센터에는 다양한 시설을 갖춰져 있어야 한다.	-3	0	-1
22	원하는 프로그램을 원하는 시간에 이용할 수 있어야 한다.	-2	0	-2
23	프로그램 이용방법이나 내용에 대한 안내가 충분해야 한다.	1	1	2

24	다문화가족지원센터는 깨끗한 시설이 갖춰져야 한다.	-2	-4	-3
25	지도사들은 옷차림과 용모가 단정해야 한다.	-1	-4	-2
26	한국어교육(센터방문수업)의 경우, 다양한 수준별 맞춤교육이 필요하다.	-3	2	2
27	지도사들은 이용자에게 개별적인 관심을 기울이고 항상 경청해야 한다.	3	-2	-2
28	다문화가족지원센터는 이용자가 이용하기 편리한 곳에 위치해야 한다.	0	4	0
29	원하는 프로그램을 빠르게 이용할 수 있어야 한다.	-1	2	2
30	지도사들은 이용자들의 마음을 잘 헤아리고 그들의 요구를 잘 이해해야 한다.	3	0	-1
31	다양한 프로그램이 개발되어야 한다.	-2	4	0

Variance = 5.097 St.Dev = 2.258

3. 유형별 관점과 특징

1) 유형별 관점과 특징

(1) 지도사 의존형(제 1유형)

<표 III-10> 지도사 의존형

점수	Q 진술문	
+ 4	10	이용자와 지도사는 신뢰할 수 있는 관계여야 한다.
	11	지도사들은 전문가로서 충분한 지식을 가지고 있어야 한다.
+ 3	14	지도사들은 약속시간을 잘 지켜야 한다.
	27	지도사들은 이용자에게 개별적인 관심을 기울이고 항상 경청해야 한다.
	30	지도사들은 이용자들의 마음을 잘 헤아리고 그들의 요구를 잘 이해해야 한다.
-3	6	원하는 프로그램을 신청하는 절차가 간편해야 한다.

	21	다문화가족지원센터에는 다양한 시설이 갖춰져 있어야 한다.
	26	한국어교육(센터방문수업)의 경우, 다양한 수준별 맞춤교육이 필요하다.
-4	2	방문교육서비스의 경우, 프로그램의 이용 가능한 기간이 길어야 한다.
	16	방문교육서비스의 경우, 프로그램 신청조건이 까다롭지 않아야 한다고 생각한다.

제 1유형이 대변하는 관점과 견해를 ‘지도사 의존형’으로 명명하였다. 왜냐하면 제 1유형을 특징지우는 진술문들은 다문화가족센터에서 지도사의 역할에 많은 기대를 하고 있기 때문이다. ‘이용자와 지도사는 신뢰할 수 있는 관계여야 한다.’, ‘지도사들은 전문가로서 충분한 지식을 가지고 있어야 한다.’의 2개 진술문에 +4를 부여하여 가장 강하게 동의하고 있다. 또한 ‘지도사들은 약속시간을 잘 지켜야 한다.’, ‘지도사들은 이용자에게 개별적인 관심을 기울이고 항상 경청해야 한다.’, ‘지도사들은 이용자들의 마음을 잘 헤아리고 그들의 요구를 잘 이해해야 한다.’ 등 3개의 진술문에 +3을 부여하였다. 이는 전문가로서의 역량을 갖춘 지도사가 이용자에게 관심을 가지며, 이용자와의 신뢰를 바탕으로 이용자를 이해하는 것이 다문화가족센터에서의 서비스 질을 높이는 방안이라고 인식하고 있다는 것을 알 수 있다. 사례 30의 응답자는 한국 적응 과정에서 지도사와의 친밀한 관계를 중요시하고 있는 것을 알 수 있다.

저는 한국어 지도사 선생님 만나는 시간이 기다려져요. 시어머니와의 사이가 좋지 않은데 선생님과 집에서 있었던 일도 이야기하면서 수다를 떨면 스트레스도 풀리고 시부모님에 대해 이해도 하게 되거든요. (중략) 주위에 아는 사람이 없어서 남편 출근하고 나면 이야기할 사람이 없어요. 선생님이 한국에서는 제일 친한 친구이기도 하고, 부모이기도 하고요. (한국생활에서) 모르는 게 있으면 선생님께 여쭙보거든요, 그러면 선생님이 알아봐 주시기도 하구요. 센터에서 다같이 교육

을 받는 것도 좋지만 선생님과 개인적으로 시간을 보낼 수 있으니까 더 좋은 것 같아요.(사례 30)

또 다른 응답자는 지도사의 관심 덕분에 한국어를 더 열심히 배우게 되어 한국적응에 도움이 되었다고 하였고, 사례 2의 지도사는 결혼이민자들은 방문교육에서 한국어뿐 아니라 한국 생활 전반에 대해서 지도하기 때문에 지도사의 재교육의 중요성을 강조하였다.

처음에는 한국어 배우는 게 너무 싫었어. 너무 어려워서. 그런데 방문교육을 남편이 신청을 해줬어. 처음에는 하기 싫어서 수업 시간에 열심히 하지도 않고 숙제도 안 했어. 그런데 약속시간도 잘 지키고, 진심으로 걱정을 해주시는 선생님을 보면서 선생님이랑 친해지고.(중략) 시댁 식구들이 가난한 나라에서 왔다고 무시해서 한국 사람이 싫었거든.(사례 29)

처음 OO씨를 알게 됐을 때 한국 사람에 대한 불신이 심했어요. 개인적인 걸 질문하면 대답도 안 하려고 했구요. 몇 번의 방문교육을 통해 서로 신뢰가 쌓였다는 생각이 들었는지 그 때부터 이야기하기 시작하더라구요.(중략) 그리고 결혼이주여성들은 저희에게 한국어만 배우려는 게 아니에요. 시부모와의 관계 대처에서부터 자녀 양육, 남편 직장 구하는 것까지 한국생활에서 필요한 모든 것을 물어보죠. 상담하는 것도 알아야 되고, 더 많이 공부를 해야겠다는 생각이 들어요. 그런데 임금에 비해 너무 많은 요구를 하고 있는 것 같기도 해요.(사례 2)

저는 20년 전에 국제결혼을 했어요. 지금은 가정생활지도사로 활동하고 있어요. 그래서 이들의 어려움을 잘 알고 있죠. 제가 초창기 결혼이민자로서 겪은 어려움과 20년의 시간동안 터득한 생활의 지혜들을 가르쳐주려고 하고 있어요. 봉사하는 마음으로 하고 있죠. 보람도 있고요...(응답자 9)

그리고 제 1유형은 ‘다문화가족센터에는 다양한 시설이 갖추어져 있어야 한다’에 -3점을 부여하고 낮은 동의를 하고 있다. 이는 정무성 외(2006)가 외형적인 시설이 이용자들의 서비스 만족도에 가장 많은 영향을 미친다는 연구와는 배치되는 결과이다. 이들은 다문화가족센터의 서비스에서 지도자를 가장 중요하다고 생각하기 때문에 센터 자체의 시설에 대해서는 중요하지 않다고 인식하기 때문이라고 해석된다.

결론적으로 ‘지도사 중시형’의 두드러진 특징은 이용자와 지도사의 신뢰 관계를 바탕으로 한국적응과정에서 필요한 다양한 서비스를 요구하고 있다는 것이다. 다문화교육은 실생활에서 초래되는 상황이나 감정들에 대한 이해를 바탕으로 눈높이 수준의 교육이 제공되어야 한다. 교육받는 대상자에 초점을 두는 맞춤형교육이 필요하다(이영희, 2011). 이러한 수요에 대응하기 위해서 한국어와 생활교육, 언어교육 등으로 나누어 시행되어 있는 방문교육서비스를 점진적으로 통합하여 제공하는 방안도 고려해 볼 수 있을 것이다. 이를 위하여 다문화가족지원에 필요한 기본 역량을 재교육하고 보다 전문적인 교육을 할 필요가 있다(박정윤, 2010). 이와 더불어 지도사들의 보다 적극적인 역할을 위해서는 이들의 처우개선이 필요하다. 현재 1년 단위의 계약으로 임시직, 봉사 수준의 낮은 임금으로 인하여 이들의 중도 퇴사율이 높은 편이다. 이러한 점은 서비스의 지속성과 적절성을 담보하지 못하게 됨으로써 수요에 대응하는 서비스를 제공하기 어렵다(허철행·임경숙, 2011).

다문화가족지원센터에 관한 이용자와 지도사의 인식을 나타내고 있는 32개의 진술문 가운데 제 1유형이 다른 유형과 구별되는 특징을 나타내는 진술문은 <표 III-11>과 같다.

<표 III-11> 제 1유형의 특징을 나타내는 진술문²⁰⁾

번호	진술문	제 1유형		제 2유형		제 3유형	
		RNK	SCORE	RNK	SCORE	RNK	SCORE
10	이용자와 지도사는 신뢰할 수 있는 관계여야 한다.	4	2.06*	-2	-0.47	1	0.74
11	지도사들은 전문가로서 충분한 지식을 가지고 있어야 한다.	4	1.73*	3	0.92	1	0.41
27	지도사들은 이용자에게 개별적인 관심을 기울이고 항상 경청해야 한다.	3	1.59*	-2	-0.44	-2	-0.83
30	지도사들은 이용자들의 마음을 잘 헤아리고 그들의 요구를 잘 이해해야 한다.	3	1.47*	0	-0.13	-1	-0.70
14	지도사들은 약속시간을 잘 지켜야 한다.	3	1.37*	-1	-0.25	-3	-1.15
1	지도사들과의 의사소통이 잘 되어야 한다.	2	1.27*	2	0.53	0	0.40
17	출신국가별로 맞춤형 프로그램이 제공되어야 한다.	1	0.06	-1	-0.40	-1	-0.56
15	결혼이주여성 외에 남편, 시부모, 자녀 등을 대상으로 하는 프로그램의 확대가 필요하다.	0	0.03*	3	0.92	3	1.11
18	지도사들은 전화연락, 이메일 등 추후관리에 힘써야 한다.	-1	-0.31*	-3	-0.94	-3	-1.28
29	원하는 프로그램을 빠르게 이용할 수 있어야 한다.	-1	-0.47*	2	0.87	2	0.87
31	다양한 프로그램이 개발되	-2	-0.86*	4	2.25	0	0.21

20) <표 III-11>에서 ‘제 1 유형이 다른 유형과 구별되는 특징을 나타내는 진술문’이란 제 1 유형과 관련된 Q 소트값과 나머지 유형들 간의 점수의 차이가 유의수준 0.05 이하를 나타내는 것을 의미하며, 이 가운데 별표(*)는 유의수준이 0.01 이하인 진술문을 나타냄을 의미한다. 따라서 32개의 진술문 가운데 제 1유형의 특징을 나타내는 진술문은 14개로 유의수준 0.05이하이며, 이 중에서 12개의 진술문은 유의수준이 0.01이하라는 것을 알 수 있다.

	어야 한다.						
26	한국어교육(센터방문수업)의 경우, 다양한 수준별 맞춤형교육이 필요하다.	-3	-1.05*	2	0.89	2	1.04
2	방문교육서비스의 경우, 프로그램의 이용 가능한 기간이 길어야 한다.	-4	-1.41*	3	1.25	-1	-0.72
16	방문교육서비스의 경우, 프로그램 신청조건이 까다롭지 않아야 한다고 생각한다.	-4	-1.85	-1	-0.33	-4	-1.29

(2) 다문화가족지원센터 중시형(제 2유형)

<표 III-12> 다문화가족지원센터 중시형

점수	Q 진술문	
+ 4	28	다문화가족지원센터는 이용자가 이용하기 편리한 곳에 위치해야 한다.
	31	다양한 프로그램이 개발되어야 한다.
+ 3	2	방문교육서비스의 경우, 프로그램의 이용 가능한 기간이 길어야 한다.
	11	지도사들은 전문가로서 충분한 지식을 가지고 있어야 한다.
	15	결혼이주여성 외에 남편, 시부모, 자녀 등을 대상으로 하는 프로그램의 확대가 필요하다.
-3	6	원하는 프로그램을 신청하는 절차가 간편해야 한다.
	18	지도사들은 전화연락, 이메일 등 추후관리에 힘써야 한다.
	20	다문화가족지원센터는 이용자들이 안심하고 이용할 수 있도록 안전이 확보되어야 한다
-4	24	다문화가족지원센터는 깨끗한 시설이 갖춰져야 한다.
	25	지도사들은 옷차림과 용모가 단정해야 한다.

제 2유형이 대변하는 관점과 견해를 ‘다문화가족지원센터 중시형’으로 명명하였다. 지리적으로 가까운 곳에서 다문화가족 모두를 대상으로 하는

다양한 프로그램을 원하고 있기 때문이다. ‘다문화가족지원센터는 이용자가 이용하기 편리한 곳에 있어야 한다.’, ‘다양한 프로그램이 개발되어야 한다.’는 진술문에 +4를 부여하여 가장 높게 동의하고 있다. 이 두 진술문을 보면 제 2유형 응답자들이 다문화가족지원센터의 기본 방향을 제시하는 것이라고 할 수 있다. 다문화가족센터는 지리적으로 가까운 곳에 위치해야 하며 원하는 다양한 프로그램을 제공해야 한다는 것이다. 이와는 달리 ‘다문화가족지원센터는 이용자들이 안심하고 이용할 수 있도록 안전이 확보되어야 한다.’는 견해에 대해서 -3점을, ‘다문화가족지원센터는 깨끗한 시설이 갖춰져야 한다.’는 견해에는 -4점으로 낮은 점수를 부여하였다. 본 연구에서 선행연구(조아미·박영기, 2008; 정무성 외, 2006)와는 다른 특이한 연구 결과는 유형성 중에서도 시설의 외관적인 모습(시설의 청결성, 안전성, 다양한 시설)보다는 지리적 접근가능성 측면을 더욱 중요하게 고려하고 있다는 점이다. 이는 그동안 우리나라 사회복지서비스 제공에 있어서 접근성보다 비용의 측면을 우선시 해왔기 때문인 것으로 보인다(백학영·고미선, 2007).

저는 다문화가족지원센터에서 많은 것을 배우고 싶어요. 가정주부이고 아직 아이가 없기 때문에 낮에는 별다른 일도 없어요. 그래서 일주일에 2번씩 센터에서 한국어교육을 받고 있어요. 그런데 버스 정류장까지 10분 걸어가야 되고, 버스도 자주 안 와서 오래 기다려야 되요. 그리고 중간에 한 번 더 갈아타야 되구요. 왔다갔다 왕복 1시간 반은 걸리거든요. 동사무소같이 가까운데서 공부할 수 있으면 좋을 것 같다는 생각이 들어요.(사례 31)

제 생각에는 센터수를 늘리는 것도 중요하지만 현실적으로 어렵다면 동사무소 같은 곳에서 수요가 많은 언어교육서비스를 위해 일정한 시간에 장소를 제공하는 것도 좋다고 생각해요. 어린이들 공부방처럼 일정공간만 있으면 가능한 거잖

아요.(사례 2)

제 2유형의 수요를 만족시키기 위해서는 다문화가족지원센터 지원 및 선정과정에서 센터에의 교통편 등 접근성을 중요한 변수로 보아야 한다. 그러므로 대도시 지역은 대중교통으로 비교적 접근이 용이하지만, 접근성이 낮은 그 외 지역의 다문화가족들을 위해 저렴한 송영 서비스 지원을 생각해 볼 수 있다. 또한 수요가 많은 한국어교육의 경우 수요가 있는 경우에 주민센터 등의 임시적인 교육공간에서 교육서비스를 제공하는 것도 좋은 방안이 될 것이다.

그리고 제 2유형에서 진술문 28과 31외에 +3의 높은 점수를 부여한 진술문은 ‘방문교육서비스의 경우, 프로그램의 이용 가능한 기간이 길어야 한다.’는 것이다. 방문교육서비스의 경우 단기간에 서비스의 효과성이 나타나기에는 한계가 있기 때문에 프로그램별로 기간을 정해놓기보다는 센터와의 접근성을 고려하여 접근성이 낮은 지역의 경우는 서비스 기간을 연장할 수 있도록 배려해야 한다.

또한 ‘결혼이주여성 외에 남편, 시부모, 자녀 등을 대상으로 하는 프로그램의 확대가 필요하다.’는 진술문에도 +3점을 부여하여 강하게 동의하고 있다.

저는 조선족이고 한국에 온 지 10년이 지났기 때문에 한국어는 문제가 없어요. 이제 아이들이 학교에 다니고 하는데 저도 학원비도 부담스럽고. 그런데 제가 많이 배우지를 못해서 직접 가르쳐줄 수가 없거든요. 방과 후 교육같은 프로그램이 활성화되면 좋겠어요.(사례 12)

현재 한국인 남성배우자가 참여 가능한 센터 프로그램으로는 가족통합교

육, 다문화가족자조모임, 다문화가족 나눔봉사단 등이 있지만, 센터 내 프로그램이 대부분 결혼이민자를 대상으로 하고 있다. 2011년 다문화가족지원센터 사업 결과보고서의 센터 대상자별 이용현황을 살펴보면, 배우자 13.4%, 시부모 2% 등 소극적인 태도를 보이고 있다. 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 위해서는 한국인 남성배우자, 시부모, 자녀를 대상으로 한 프로그램의 개발과 동기부여를 통한 참여 유도가 필요하다고 볼 수 있다. 대부분의 결혼이민자가 가족 내에서의 갈등을 경험하고 있으며, 서로의 인식 차이에서 많은 문제가 발생하고 있기 때문이다(정상기·정윤수, 2010).

결론적으로 제 2유형은 다문화가족지원센터의 서비스 질을 향상하기 위해서 다문화가족지원센터의 지리적 접근성을 높여 급증하는 다문화가족의 수요에 대응할 수 있도록 서비스를 제공받기를 원한다.

제 2유형에서 다른 요인과 구별되는 특징을 나타내는 진술문은 <표 III-13>과 같다.

<표 III-13> 제 2유형의 특징을 나타내는 진술문

번호	진술문	제 1유형		제 2유형		제 3유형	
		RNK	SCORE	RNK	SCORE	RNK	SCORE
31	다양한 프로그램이 개발되어야 한다.	-2	-0.86	4	2.25*	0	0.21
28	다문화가족지원센터는 이용자가 이용하기 편리한 곳에 위치해야 한다.	0	-0.22	4	1.27*	0	0.13
2	방문교육서비스의 경우, 프로그램의 이용 가능한 기간이 길어야 한다.	-4	-1.41	3	1.25*	-1	-0.72
11	지도사들은 전문가로서 충분한 지식을 가지고 있어야 한다.	4	1.73	3	0.92	1	0.41

12	출신국가별 자조모임이 더 활성화되어야 한다.	-2	-0.84	1	0.38*	0	-0.40
22	원하는 프로그램을 원하는 시간에 이용할 수 있어야 한다.	-2	-0.78	0	0.25*	-2	-0.79
30	지도사들은 이용자의 마음을 잘 헤아리고 그들의 요구를 잘 이해해야 한다.	3	1.47	0	-0.13	-1	-0.70
21	다문화가족지원센터에는 다양한 시설을 갖추져 있어야 한다.	-3	-1.23	0	-0.14	-1	-0.76
14	지도사들은 약속시간을 잘 지켜야 한다.	3	1.37	-1	-0.25*	-3	-1.15
16	방문교육서비스의 경우, 프로그램 신청조건이 까다롭지 않아야 한다고 생각한다.	-4	-1.85	-1	-0.33*	-4	-1.29
4	담당자와의 전화 통화 연결이나 상담시 만남이 용이해야 한다.	1	0.39	-2	-0.45*	1	0.44
10	이용자와 지도사는 신뢰할 수 있는 관계여야 한다.	4	2.06	-2	-0.47*	1	0.74
8	다문화가족지원센터에 대해 편안한 마음이 들어야 한다.	2	0.65	-2	-0.48*	1	0.71
20	다문화가족지원센터는 이용자들이 안심하고 이용할 수 있도록 안전이 확보되어야 한다.	0	-0.23	-3	-1.50*	0	-0.30
24	다문화가족지원센터는 깨끗한 시설이 갖추져야 한다.	-2	-0.92	-4	-2.02*	-3	-1.26
25	지도사들은 옷차림과 용모가 단정해야 한다.	-1	-0.44	-4	-2.69*	-2	-0.82

(3) 이용자 편의형(제 3유형)

<표 III-14> 이용자 편의형

점수	Q 진술문	
+4	9	이용자들의 수요를 반영하여 프로그램을 개발해야 한다.
	13	체험 등의 1회성 프로그램보다 장기적, 지속적 프로그램이 필요하다
+3	6	원하는 프로그램을 신청하는 절차가 간편해야 한다.
	7	새로운 프로그램이 있는 경우 알림서비스가 제공되어야 한다.
	15	결혼이주여성 외에 남편, 시부모, 자녀 등을 대상으로 하는 프로그램의 확대가 필요하다.
-3	14	지도사들은 약속시간을 잘 지켜야 한다.
	18	지도사들은 전화연락, 이메일 등 추후관리에 힘써야 한다.
	24	다문화가족지원센터는 깨끗한 시설이 갖춰져야 한다.
-4	5	지도사들은 이용자들의 요구사항을 잘 들어주어야 한다.
	16	방문교육서비스의 경우, 프로그램 신청조건이 까다롭지 않아야 한다고 생각한다.

제 3유형의 관점과 견해를 ‘이용자 편의형’으로 명명하였다. 왜냐하면 제 3유형을 특징지우는 진술문들이 주로 원하는 새로운 서비스가 제공될 때 알림서비스를 통해 간단한 절차를 통해 참여하겠다는 것으로 해석할 수 있기 때문이다. ‘이용자들의 수요를 반영하여 프로그램을 개발하여야 한다.’, ‘체험 등의 1회성 프로그램보다 장기적, 지속적 프로그램이 필요하다.’에 +4점을 부여하여 높은 동의를 나타냈다.

행사 때 선물을 준다고 자꾸 나오라고 해요. 센터에서 행사를 하는데 사람들이 많이 가야 되나 봐요. 무슨 행사인지도 모르고 가서 무작정 앉아 있어요. 그러면 끝날 때쯤 선물을 주거든요.(사례 21)

1회성 체험 등의 프로그램은 도움이 안 돼요. 그냥 민속촌 한 번 구경시켜주고 그러는 거 좋아하지도 않구요. 프로그램 안내를 해주면 제일 먼저 하는 소리가

선물을 뒀구나, 참가비는 주냐는 거예요. 이런 식의 보여주기식의 프로그램 말고 정말 그들이 필요한 프로그램을 만들어줘야 된다고 생각해요.(사례 6)

또한 제 3유형은 ‘원하는 프로그램을 신청하는 절차가 간편해야 한다.’, ‘새로운 프로그램이 있는 경우 알림서비스가 제공되어야 한다.’, ‘결혼이주 여성 외에 남편, 시부모, 자녀들을 대상으로 하는 프로그램의 확대가 필요하다.’는 진술문에 대해서 +3의 점수를 부여하였다.

한편 제 3유형은 ‘지도사들은 약속시간을 잘 지켜야 한다.’, ‘지도사들은 이용자들의 요구사항을 잘 들어주어야 한다.’에 낮은 점수를 부여하여 제 1유형과는 달리 지도사와의 관계를 중시하지 않는 것을 알 수 있다.

결론적으로 제 3유형은 이용자의 요구를 반영한 프로그램 개발하여 센터에서 장기적으로 제공하여 이용자들이 수시로 원하는 서비스를 즉각적으로 제공받기를 원한다. 신청절차의 간편성과 알림서비스 제공을 높게 동의하는 것 또한 이러한 특성이 반영된 것으로 볼 수 있다.

제 3유형이 다른 유형과 구별되는 특징을 나타내는 진술문은 <표 III-15>와 같다.

<표 III-15> 제 3유형의 특징을 나타내는 진술문

번호	진술문	제 1유형		제 2유형		제 3유형	
		RNK	SCORE	RNK	SCORE	RNK	SCORE
9	이용자들의 수요를 반영하여 프로그램을 개발해야 한다.	2	0.54	1	0.43	4	1.66*
13	체험 등의 1회성 프로그램보다 장기적, 지속적 프로그램이 필요하다.	2	0.46	1	0.32	4	1.46*
6	원하는 프로그램을 신청하는 절차가 간편해야 한다.	-3	-1.11	-3	-1.19	3	1.44*
7	새로운 프로그램이 있는 경	0	0.01	0	0.24	3	1.33*

	우 알림서비스가 제공되어야 한다.				
23	프로그램 이용방법이나 내용에 대한 안내가 충분해야 한다.	1 0.41	1 0.29	2 1.01	
3	외부적으로 다문화가정에 대한 대대적인 교육이나 홍보 캠페인이 필요하다.	-1 -0.58	-1 -0.25	2 0.83*	
10	이용자와 지도사는 신뢰할 수 있는 관계여야 한다.	4 2.06	-2 -0.47	1 0.74*	
11	지도사들은 전문가로서 충분한 지식을 가지고 있어야 한다.	4 1.73	3 0.92	1 0.41	
31	다양한 프로그램이 개발되어야 한다.	-2 -0.86	4 2.25	0 0.21*	
30	지도사들은 이용자들의 마음을 잘 헤아리고 그들의 요구를 잘 이해해야 한다.	3 1.47	0 -0.13	-1 -0.70	
2	방문교육서비스의 경우, 프로그램의 이용 가능한 기간이 길어야 한다.	-4 -1.41	3 1.25	-1 -0.72*	
19	지도사들은 예의바르고 친절해야 한다.	1 0.45	2 0.65	-2 -1.10*	
14	지도사들은 약속시간을 잘 지켜야 한다.	3 1.37	-1 -0.25	-3 -1.15*	
16	방문교육서비스의 경우, 프로그램 신청조건이 까다롭지 않아야 한다고 생각한다.	-4 -1.85	-1 -0.33	-4 -1.29	
5	지도사들은 이용자들의 요구사항을 잘 들어주어야 한다.	0 -0.19	0 0.23	-4 -1.83*	

4. 유형별 인식의 공통점과 차이점

Q 연구에 있어서 분석되는 것 중의 하나는 산출된 유형들의 공통점과 차이점을 분석하는 것이다. 다시 말하면 각각의 유형들이 공통적인 견해와 각각의 유형을 차별화하는 진술문에 대한 분석을 의미한다(김순은, 2007).

본 연구의 각 유형별 인식의 공통점은 ‘지도사와의 원활한 의사소통’, ‘사후관리’, ‘프로그램에 관한 안내’, ‘깨끗한 시설’, ‘지도사들의 복장’ 등 5가지에 관한 것이다. 이 중에서 ‘깨끗한 시설’, ‘지도사들의 복장’에 대해서는 3가지 유형 모두 낮게 중요하는 것으로 판단된다. 그러므로 외형적인 부분보다는 다문화가족지원센터를 내실화하는 방안들이 마련되어야 할 것이다.

앞에서 논의한 관점 간에 차이를 발생하게 한 진술문의 번호는 6, 10으로 나타났다. 이들 진술문은 ‘신청절차’, ‘이용자와 지도사와의 신뢰관계’에 관련된 것이다.

<표 III-16> 유형 간 공통된 진술문

Q 진술문		유 형		
		1	2	3
1	지도사들과의 의사소통이 잘 되어야 한다.	2	2	0
18	지도사들은 전화연락, 이메일 등 추후관리에 힘써야 한다.	-1	-3	-3
23	프로그램 이용방법이나 내용에 대한 안내가 충분해야 한다.	1	1	2
24	다문화가족지원센터는 깨끗한 시설이 갖춰져야 한다.	-2	-4	-3
25	지도사들은 옷차림과 용모가 단정해야 한다.	-1	-4	-2

<표 III-17> 유형 간 차이난 진술문

Q 진술문	유 형
-------	-----

		1	2	3
6	원하는 프로그램을 신청하는 절차가 간편해야 한다.	-3	-3	3
10	이용자와 지도사는 신뢰할 수 있는 관계여야 한다.	4	-2	1

V. 결론 및 정책적 제언

본 연구는 다문화가족지원센터를 이용하는 이용자와 방문교육서비스를 제공하는 지도사들을 대상으로 이들이 선호하는 다문화가족지원센터 서비스 질에 관한 인식유형을 Q 방법론을 적용하여 분석하였다. 관련 문헌고찰과 개별면담을 통해 수집된 항목들을 종합 분석하여 최종 추출된 진술문 31개를 32명의 이용자와 지도사에게 분류하도록 한 뒤 PC Method 2.11으로 요인분석을 하였다.

첫 번째 연구질문은, ‘다문화가족지원센터의 이용자와 지도사가 선호하는 서비스 질에 관한 인식유형은 어떠하며 각각 어떠한 특징을 지니고 있는가?’이다. 분석 결과 다문화가족지원센터의 이용자와 지도사가 선호하는 서비스의 유형은 ‘지도사 의존형’, ‘다문화가족지원센터 중시형’, ‘이용자 편의형’의 3가지 독립된 유형으로 나타나고 있다.

첫째, 제 1유형인 ‘지도사 의존형’은 PZB(1985)의 10가지 서비스 질 구성차원 중에서 다문화가족지원센터의 시설과 같은 유형정보다는 신뢰성, 고객이해, 능력 등을 중시하여 지도사들이 그들의 이야기에 진심으로 귀 기울여 주고 그들이 원하는 바를 진정으로 이해해주려는 공감적이고 지지적인 노력을 강조하는 유형이다. 둘째, 제 2유형은 ‘다문화가족지원센터 중시형’으로 지도사와의 관계보다는 다문화가족지원센터 자체에 의존하는 유형이다. 다문화가족지원센터의 지리적 접근성을 중시하고 다양한 프로그램을 전문성을 갖춘 지도사에게 원하는 기간 동안 교육받기를 원한다고 볼 수 있다. 마지막으로 제 3유형은 ‘이용자 편의형’으로 서비스 내용과 그 절차를 중요시 하는 유형이다. 지도사와의 관계 혹은 다문화가족지원센터의 시설보다는 원하는 서비스를 간편한 절차를 통해 제공받는 것을 중요시하는 수요자 중심적인 유형으로 볼 수 있다.

이상의 도출된 3가지 인식유형은 문헌연구에서 전술한 PZB(1988)의 10가지 서비스 질 구성차원 중에서 신뢰성, 능력, 고객이해, 접근가능성, 커뮤니케이션에 해당된다. 따라서 이것을 다문화가족지원센터 이용자와 지도사들은 이 요인들을 서비스 제공에 있어 가장 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다. 이러한 본 연구의 결과는 다문화가족지원센터의 서비스 질 만족에서 가장 큰 영향을 끼치는 요인으로 신뢰성, 반응성이라는 국내 선행연구(김이선, 2005; 김용석 외, 2009)들과 유사한 결과를 보여주고 있다. 그러나 본 연구에서 선행연구와는 다른 특이한 연구 결과는 유형성 중에서도 시설의 외관적인 모습보다는 지리적 접근가능성 측면을 더욱 중요하게 고려하고 있다는 점이다.

두 번째 연구문제는 ‘다문화가족지원센터의 이용자와 지도사가 선호하는 서비스 질에 관한 인식유형과 특성을 바탕으로 다문화가족에서 보다 질 높은 서비스를 제공하기 위한 방안은 무엇인가?’이다. 이것은 질 높은 서비스를 제공하는데 있어서 그 목적을 달성하는 것뿐만 아니라, 서비스 제공상 활동과정이 중요하며 그 과정에서 주의하여야 할 점이 많다는 것을 의미한다(AcKoff, 1974, 박경일 외, 2002: 288. 재인용).

따라서 다문화가족지원센터를 이용하는 이용자들에게 보다 질 높은 서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 다문화가족지원 서비스 제공 과정에서 이 연구의 3가지 인식 유형의 차이를 바탕으로 이용자 맞춤형 서비스가 제공되어야 한다. 어떤 사안에 대한 주관적 인식과 판단은 정책과정에서 매우 중요한 역할을 한다(Simon, 1985, 김순은, 2007: 110. 145. 재인용). 이러한 점에서 다문화가족지원센터의 서비스 질 구성에 대한 당사자인 이용자와 지도사의 주관적 판단과 인식은 다문화가족지원센터의 서비스 질을 제고하고 나아가 다문화정책 발전에 적지 않은 영향을 미칠 수 있을 것이다. 이론적 측면에서

보면, 결혼이주여성과 지도사가 인식하는 다문화가족지원센터의 서비스 구성차원에 대하여 유형화하고 그 특성을 살펴봄으로써 각각의 유형별로 다른 서비스가 제공되어야 한다는 것이다. 이를 위해서는 현재의 공급자 위주의 다문화정책 패러다임의 변화가 필요하다. 제 1유형에서 나타난 바와 같이 다문화가족지원센터 이용자들은 ‘지도사와의 관계’를 중시하고 있으므로 이러한 이용자들의 서비스 질에 대한 욕구와 사회적 이주민이라는 대상자의 특성을 고려한 서비스 제공이 우선시되어야 한다. 연구 결과의 제 2유형을 통해 다문화가족지원센터는 현재보다 지리적 접근성을 높일 수 있도록 다문화가족지원센터의 수를 늘리고, 지역별 맞춤형 서비스 등 수요를 반영하여 프로그램을 개발하여 다양한 프로그램을 제공해주어야 한다. 또한 제 2유형과 제 3유형을 통해 나타났듯이, 다문화가족정책 대상을 확대하여 결혼이민자 뿐만 아니라 가족들도 결혼이민자의 모국을 배우고 이해할 수 있도록 하는 시스템 도입 및 확대가 필요하다.

둘째, 다문화가족지원 서비스에 대한 상이한 관점에도 불구하고 다문화가족지원센터 서비스 질에 관하여 공통적으로 중요하게 인식하는 점이 있다. 3가지 유형 모두 ‘프로그램 이용방법이나 내용에 대한 안내가 충분해야 한다.’, ‘지도사들과의 의사소통이 잘 되어야 한다.’는 2가지 진술문에 대하여 동의하였다. 응답자 모두 다문화가족지원센터에서 제공하는 서비스에 대하여 서로간의 의사소통을 바탕으로 정확한 서비스 안내가 필요하다는 점에서는 공통적으로 동의하고 있는 것이다. 또한 외형적인 측면보다 내실있는 프로그램을 중시하고 있다는 점에서 외연의 확장에서 관심을 가지기보다는 센터의 운영과 프로그램 개발 등의 사항들을 아울러 점검할 필요가 있을 것이다.

본 연구에서 결혼이주여성과 지도사가 선호하는 다문화가족지원센터의 서비스에 대해 유형화하였다. 그러나 이들의 인식 유형에 대한 탐색을 목

적으로 진행하였기 때문에 다수의 의견을 대변할 수 있는 일반화의 문제를 지닌다. 물론 Q 방법론이 지향하는 바가 가설의 검증과 일반화가 아니기는 하지만 본 연구를 통해 도출될 수 있는 가설에 대한 검증과 이를 통화 객관화하는 작업은 필요하다고 생각한다. 후속 연구를 통해 이들이 선호하는 다문화가족지원센터의 서비스에 대한 보다 면밀한 검증작업이 이루어지기를 기대한다. 또한 한국남성과 결혼한 결혼이주여성을 대상으로 한정하여 연구를 진행했지만 한국생활적응이라는 것은 여성들만의 일방적인 적응은 아니기 때문에 결혼이주남성, 배우자, 시부모, 자녀 등 연구 대상을 확대한다면 좀 더 풍부한 연구결과를 얻을 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 강회원. (2006). 한국 다문화사회의 형성 요인과 통합정책. 「국가정책연구」, 20(2):5-34.
- 구건서. (2003). 다문화주의의 이론적 체계. 「현상과 인식」, 27(3):29-53.
- 권진아. (2009). 지역사회복지관의 서비스 질 구성차원에 관한 제공자와 이용자 간의 인식유형 비교연구: Q 방법론의 적용, 「동국대학교 석사학위논문」.
- 김경신. (2009). 다문화가족 사업평가 및 정책대안. 「한국가족학회 춘계학술대회」.
- 김명성. (2009). 사회통합 차원에서의 다문화가족 지원정책의 현황과 개선 방안에 관한 연구. 「사회복지실천」, 8:5-29.
- 김순은. (2007). 「Q방법론과 사회과학」. 금정출판사.
- 김유경. (2009). 다문화가족의 실태와 정책방안. 보건복지포럼.
- 김은정·정소연. (2009). SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도. 「사회복지정책」, 36(2):191-217.
- 김이선. (2005). 노인전문병원의 서비스 질 차원이 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 「동국대학교 사회과학대학원 석사학위논문」.
- 김현수·원유미. (2000). 「Q방법론」. 교육과학사.
- 김현미. (2008). 이주자와 다문화주의. 「현대사회와 문화」, 26.
- 김홍규. (2008). 「Q방법론:과학철학, 이론 그리고 분석」. 커뮤니케이션스 북스.
- 김홍규·홍장성. (2010). 다문화 가정을 위한 공익광고의 수용 유형에 관한 연구. 「광고연구」, 85:44-78.
- 김희정. (2007). 한국의 관주도형 다문화주의. 「국경없는 마을 학술토론회

자료집」.

도유록. (2012). 서비스접근성이 결혼이주여성의 다문화가족지원센터 서비스 이용만족에 미치는 영향. 「서울대학교 석사학위논문」.

박경동. (2007). 다문화가족 형성과 갈등에 대한 연구. 「한국사회학회 사회학대회 논문집」, 12:1131-2252.

박경일·임혜수·권진아. (2012). 노인 주·야간보호센터 이용자의 서비스 질 선호 유형에 관한 인식 연구. 「노인복지연구」, 56:249-274.

박기관. (2009). 다문화시대 결혼이민자의 실태와 정책과제. 「한국지방자치학회 동계학술대회」.

박종보·조용만. (2006). 다문화가족지원법 마련을 위한 연구, 여성가족부 연구보고서.

박정윤. (2010). 다문화가족지원센터 종사자의 다문화가족상담에 대한 인식과 경험에 관한 연구 토론문. 「한국가정관리학회 추계학술대회」.

백학영·고미선. (2007). 자활사업 참여자의 자활사업에 대한 인식과 노동시장 진입 전망에 관한 연구. 「사회복지정책」, 30:83-114.

설동훈·이정혜·임경택·김윤택·시우석. (2004). 각국의 외국인 근로자 고용관리체계 사례연구, 노동부 외국인력관리과.

설동훈. (2006). 결혼이민자 가족실태조사 및 중장기 지원정책방안 연구. 여성가족부.

_____. (2010). 다문화 가족정책의 현황과 과제. 「복지동향 심층분석」, 138:13-17.

신원식·신근화. (2008). 공공임대주택에 대한 노인들의 주관적 인식. 「사회복지정책」, 32:243-259.

신원식·정영주. (2010). 외국인 노동자의 한국생활 적응력 향상에 영향을

- 미치는 주관적 인식. 「경희대학교 사회과학연구」, 36(3):213-232.
- 신현석. (2005). 장애인생활시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향. 「대구대학교 박사학위논문」.
- 심인선. (2008). 경남 여성결혼이민자의 생활실태 및 정착지원 방안. 「경남발전연구원」.
- 양문승·윤경희. (2010). 이명박 정부의 다문화가정 정책 추진성과 및 문제점:경찰활동 관점에서의 평가. 「한국공안행정학회보」, 41:239-269.
- 여성가족부. (2011). 다문화가족지원 사업안내.
- _____. (2012). 다문화서비스안내서.
- 오경석. (2007). 「한국에서의 다문화주의: 현실과 쟁점」. 서울:한울.
- 이경선. (2011). 다문화가족지원센터의 역할 정립을 통한 활성화 방안에 관한 연구. 「인천대학교 석사학위논문」.
- 이성순. (2010). 이민자 사회통합정책의 현황과 과제: 사회통합프로그램을 중심으로. 「사회과학연구」, 21(4):165-187.
- 이영희. (1999). 서비스 질의 측정 개선을 위한 연구. 「경희대학교 경영연구소」.
- _____. (2011). 국제결혼한 한국남성의 결혼생활경험에 관한 질적 연구. 「현대사회와 다문화」, 1(2):39-78.
- 이윤희. (2010). 노인장기요양서비스의 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 「대구대학교 박사학위논문」.
- 이홍직. (2012). 사회복지학 전공 대학생의 좋은 일자리 인식 유형 연구. 「한국사회복지조사연구」, 30:79-91.
- 이현숙. (2010). 교육복지투자우선지역 지원사업 지역사회전문가에 대한 주관적 역할 인식 연구. 「한국국제대학교 석사학위논문」.
- 이혜경. (2004). 국가 간 노동이주와 국제결혼가정의 문제. 「가족과 가

- 치」. 한국가족학회 추계학술대회.
- _____. (2009). 다문화가족 지원정책의 유형화에 관한 연구. 「한국가족복지학」, 25:147-166.
- 임동진. (2011). 다문화정책 실태분석 및 개선방안 연구. 「한국행정연구원」.
- 장명선·장은애. (2010). 다문화가족지원 서비스 전달체계의 효율화 방안 연구: 서울다문화가족사업지원단.
- 장문자. (2010). 지방자치단체의 다문화가족 지원정책의 발전방향에 관한 연구. 「울산대학교 석사학위논문」.
- 정무성·노승현. (2006). 지역사회복지관의 서비스 질이 서비스 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국비영리연구」, 5(1):163-207.
- 정상기. (2009). 다문화가족지원사업의 효과적 운영방안 : 다문화가족지원 센터를 중심으로. 「행정학회 동계학술대회」.
- _____. (2010). 다문화가족지원센터 종사자의 직무만족이 서비스 품질에 미치는 영향. 「명지대학교 박사청구논문」.
- 정상기·정윤수. (2010). 다문화가족지원센터의 서비스에 관한 실태분석. 「한국거버넌스학회보」, 17(2):229-255.
- 조아미·박영기. (2008). 노인 주·야간보호센터의 노인 건강유형별 제공 프로그램 및 관리에 관한 연구. 「한국의료복지시설학회」, 14(3):23-33.
- 채옥희. (2006). 국제결혼가족지원프로그램: 익산시 건강가정 지원센터의 특화사업. 「한국가정관리학회 추계학술대회」, 97-103.
- 최경희. (2006). 국제결혼이주여성 지역사회 관리사업 사례. 강진구청 사회복지과. 67-79.
- 최무현. (2008). 다문화시대의 소수자정책 수단에 관한 연구: 참여정부의

- 다문화정책을 중심으로. 「한국행정학보」, 42(3):51-78.
- _____. (2009). 여성 결혼이민자의 지원행정 개선방안에 관한 연구. 「한국행정학회 춘계학술대회 발표논문집」.
- 허철행·임경숙. (2011). 다문화가정의 결혼생활만족도에 관한 연구: 부산광역시 여성결혼이민자를 중심으로. 「지방정부연구」, 15(4):201-228.
- 황정미. (2007). 한국사회의 다민족·다문화 지향성에 대한 연구. 「한국여성정책연구원」.
- Ackoff, R. (1974). Redesigning the Future, New York, Wiley.
- Brown, S. (1974). Intensive analysis in political research. Political Methodology, 1(1),1.
- _____. (1980). Political Subjectivity: Applications of Q Methodology in Political Science. New Haven: Yale University Press.
- _____. (1986). Q Technique and Method: Principles and Procedures, In W. Berry and M. Lewis-Beck, eds., New Tools for Social Scientists: Advances and Applications in Research Method. Beverly Hills: Sage Publications.
- Cronin, J. J. and S. A. Taylor. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", Journal of Marketing, 56:55-68.
- Dennis, K. and A. Goldberg. (1996). Weight Control self-efficacy types and transitions affect weightloss outcomes in obese women. Addictive Behavior. 21:103-116.
- Glazer, N. (1997). We are multiculturalists now. Harvard University Press.
- Groenroos, C. (1984). "A Service Quality Model and its Marketing Implications." European Journal of Marketing. 18(4):40.

- Kerlinger, F. N. (1986). *Foundations of Behavioral Research*. 3rd ed. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Lucy, William H. (1970). "Dennis Gilbert and Guthrie S. Birkhead, Equity in Local Service Distribution", *Public Administration Review*. Vol.37(Nov./Dec.).
- Mckeown, B. and R. Craig. (1978). *The Impact on Student Attitudes and Perceptions of Living and Learning in Another Culture: A Mexican Experience*. Presented at the International Studies Association, Washington, DC.
- Mckewon, B and D. Thomas. (1998). *Q Methodology*. Newbury Park: Sage Publications.
- Parasuraman, A, V. A. Zeithaml, and L., L. Berry. (1985) . "A Conceptual Model of Service quality and its implications for future research", *Journal of marketing*. 49(4): 41-50.
- Robert, L. & Clifton, R. (1982). *Exploring the Ideology of Canadian Multiculturalism*, *Canadian Public Policy:Analyse de Politiques*, VIII (1):88-94.
- Sell, D. and S. Brown. (1984). *Q Methodology as a Bridge between Qualitative and Quantitative Research: Application to the Analysis of Attitude Change in Foreign Study Program Participants*: In J. L. Vacca & H. Johnson, eds., *Qualitative Research in Education*(Graduate School of Education Monograph Series). Kent, OH: Kent State University, Bureau of Educational Research and Service.
- Simon, H. (1985). *Human Nature in Politics: The Dialogue of*

- Psychology with Political Science, American Political Science Review. 79:293-304.
- Stephenson. William. (1935). Correlating Persons Instead of Tests. Character and Personality. 4:17-24.
- _____. (1953). The Study of Behavior: Q-Techniques and Its Methodology, Chicago: The University of Chicago Press.
- _____. (1986). Protoconcurrency: The concourse theory of communication. Operant Subjectivity, 9, 3773.
- _____. (1988). Falsification and credibility for psychoanalytic doctrine, Operant Subjectivity, 11.
- Thompson, J.W. (1962). Meaningful and unmeaningful rotation of factors. 「Psychological Bulletin」, 59, 211.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasurman and Leonard L. Berry. (1988). SEVEQAUL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, Journal of Retailing, 64:12-40.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasurman and Leonard L. Berry. (1990). Delivering Quality Services Balancing Customer Perception and Expectation, New York: The Free Press. p.15.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasurman and Leonard L. Berry. (1990). Delivering Quality Services Balancing Customer Perception and Expectations, New York: The Free Press. pp.176-183.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasurman and Leonard L. Berry. *op. cit.* pp. 18-19.
- Wisniewski, M. (1996). Measuring service quality in the public sector:

The potential for SERVQUAL. 「Total Quality Management」 ,
7(4):357-366.

부 록 1

Q 설문지 안내문

첨부된 설문지는 Q 방법론을 이용하여 '다문화가족지원센터'에 대한 결혼이주여성과 방문교육지도사의 인식을 분석하기 위한 연구입니다.

자료의 처리는 연구를 위해서만 사용되며 익명으로 처리됩니다.

아래와 같은 방법으로 15분만 할애하여 주시면 감사하겠습니다.

Q 방법론은 연구대상자의 인식을 분석하는 과학적 방법론입니다. 연구대상자의 인식은 첨부된 Q 진술문의 동의 정도에 따라 분석됩니다. 연구대상자간의 차이를 부각시키기 위하여 Q 진술문을 동의 정도에 따라 강제적으로 배분한다는 특징이 있음을 양지하여 주시기 바랍니다.

첨부된 Q 응답지를 보시면 사다리 모양의 칸 상단과 하단에 각 숫자가 있습니다. 상단의 숫자(-4, -3, -2, -1, 0, +1, +2, +3, +4)는 각 진술문에 대한 응답자의 동의 정도를 나타냅니다. 즉, +4는 가장 높게 동의한다는 의미이며, -4는 가장 낮게 동의한다는 뜻입니다.

하단의 숫자(2, 3, 4, 5, 6)는 진술문의 개수를 의미합니다. 예를 들면 +4단의 2는 가장 강하게 동의하는 진술문을 첨부된 31개의 진술문 가운데 2개를 선택하여야 한다는 뜻입니다. +3단의 3은 그 다음으로 동의하는 진술문을 3개를 선택한다는 뜻입니다. 각각 선택하신 후 사다리의 각 상자 안에 진술문의 번호를 기재하여 주시면 됩니다. 각 칸에 기입하실 진술문

의 번호는 순위가 바뀌어도 문제가 되지 않습니다. 예를 들어 진술문 31번이 1번보다 동일한 칸의 상위에 기재되어도 무방합니다.

응답자의 편의를 위하여 각 진술문을 카드모양으로 절단하여 첨부하여 드립니다. 설문자의 응답은 다음과 같은 절차를 따라 하시면 매우 편리합니다. 카드 모양의 진술문을 파악하기 위해서는 책상 위와 같이 넓게 펼쳐 놓으실 수 있는 공간에서 하시는 것이 용이합니다.

1. 먼저 전체의 진술문을 읽으시고 진술문들이 무엇에 관한 것인지와 진술문의 성격을 먼저 숙지하시기 바랍니다. 그러면 진술문의 분류가 보다 용이합니다.

2. 두 번째 읽으시면서 동의하는 진술문과 동의하지 않는 진술문, 그리고 상대적으로 중립적인 진술문 등으로 3등분하시기 바랍니다. 오른쪽에 찬성하는 진술문들을, 가운데에 상대적으로 중립적인 진술문들, 왼쪽에 반대하는 진술문들을 배치하시기 바랍니다.

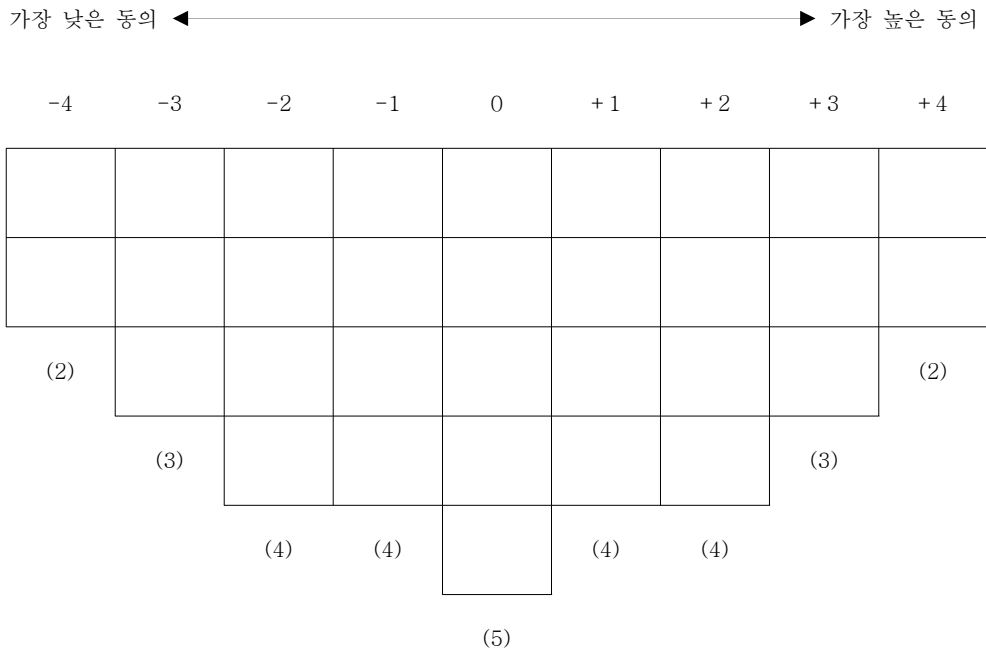
3. 그 후 동의한 진술문 가운데에서 각 칸의 숫자만큼 동의 정도에 따라 +4, +3 순으로 선택하시고 그 다음 동의하지 않는 진술문 가운데에서 반대하는 정도에 따라 -4, -3 순으로 정리하시면 보다 편리합니다. +4, +3은 동의의 정도, -4, -3은 반대의 정도를 의미합니다.

연구결과에 관심이 있으시면 결과를 송부하여 드리겠습니다.

상기의 표와 더불어 아래의 사항에 대하여 간략하게 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

부록 2

Q 진술문 분류지



※ () 안 숫자는 강제분포 된 Q 진술문 분류지의 숫자임

지도사			결혼이주여성		
나이	담당업무	근무기간	나이	출신국가	한국체류기간

다문화가족지원센터에 대해 중요하다고, 중요하지 않다고 고른 이유를 약술해 주십시오.

부록 3

Q 진술문

항 목	진술문
1	지도사들과의 의사소통이 잘 되어야 한다.
2	방문교육서비스의 경우, 프로그램의 이용 가능한 기간이 길어야 한다.
3	외부적으로 다문화가정에 대한 대대적인 교육이나 홍보 캠페인이 필요하다.
4	담당자와의 전화 통화 연결이나 상담 시 만남이 용이해야 한다.
5	지도사들은 이용자의 요구사항을 잘 들어주어야 한다.
6	원하는 프로그램을 신청하는 절차가 간편해야 한다.
7	새로운 프로그램이 있는 경우 알림서비스가 제공되어야 한다.
8	다문화가족지원센터에 대해 편안한 마음이 들어야 한다.
9	이용자들의 수요를 반영하여 프로그램을 개발해야 한다.
10	이용자와 지도사는 신뢰할 수 있는 관계여야 한다.
11	지도사들은 전문가로서 충분한 지식을 가지고 있어야 한다.
12	출신국가별 자조모임이 더 활성화되어야 한다.
13	체험 등의 1회성 프로그램보다 장기적·지속적 프로그램이 필요하다.
14	지도사들은 약속시간을 잘 지켜야 한다.
15	결혼이주여성 외에 남편, 시부모, 자녀 등을 대상으로 하는 프로그램의 확대가 필요하다.
16	방문교육서비스의 경우, 프로그램 신청조건이 까다롭지 않아야 한다고 생각한다.
17	출신국가별로 맞춤형 프로그램이 제공되어야 한다.
18	지도사들은 전화연락, 이메일 등 추후관리에 힘써야 한다.
19	지도사들은 예의바르고 친절해야 한다.
20	다문화가족지원센터는 이용자들이 안심하고 이용할 수 있도록 안전이 확보되어야 한다.
21	다문화가족지원센터에는 다양한 시설(휴식공간, 주차공간 등)을 갖추고 있어야 한다.
22	원하는 프로그램을 원하는 시간에 이용할 수 있어야 한다.
23	프로그램 이용방법이나 내용에 대한 안내가 충분해야 한다.

- | | |
|----|---|
| 24 | 다문화가족지원센터는 깨끗한 시설이 갖춰져야 한다. |
| 25 | 지도사들은 옷차림과 용모가 단정해야 한다. |
| 26 | 한국어교육(센터방문수업)의 경우, 다양한 수준별 맞춤교육이 필요하다. |
| 27 | 지도사들은 이용자에게 개별적인 관심을 기울이고 항상 경청해야 한다. |
| 28 | 다문화가족지원센터는 이용자가 이용하기 편리한 곳에 위치해야 한다. |
| 29 | 원하는 프로그램을 빠르게 이용할 수 있어야 한다. |
| 30 | 지도사들은 이용자들의 마음을 잘 헤아리고 그들의 요구를 잘 이해해야 한다. |
| 31 | 다양한 프로그램이 개발되어야 한다. |
-

Abstract

The Perception Type of Multicultural Family Support Center - The Application of Q Methodology -

Cho, Soo Woo

Department of Public Administration

The Graduate School

Seoul National University

This study categorized subjective perception on service quality Preferred by Marriage Migrant Women using Multicultural Family Support Centers and Visiting Education Instructors providing these women with visiting education service by applying the PZB's Composition Level of Service Quality and Q Methodology, and characteristics of each type were examined. The purpose of this study is to suggest a method of providing higher quality service to these users based on the perspective types deducted from the Q Methodology.

Three types were deducted as the result of this study. The Type I is the "Instructor Dependent Type" that emphasizes empathic and supportive efforts to sincerely understand what the users want based on trust between users and instructors. The Type II is the "Multicultural Family Support Center Oriented Type" that focuses on geographical access to the centers and perceives that various services

required while adapting to Korea are important. The Type III is the “User Friendly Type” that puts emphasis on service contents and procedures in using Multi-cultural Family Support Centers and perceives that the center’s service quality is high.

Considering this result, customized services to support multi-cultural families should be provided depending on the user types. In addition, it was found that among the PZB’s composition levels of service quality, reliability, competence, understanding-customer, accessibility, and communication should be emphasized, and service policies in consideration with these factors are required.

Keywords : multicultural family support center, marriage migrant woman, visiting education instructor, composition level of service quality, Q methodology, perception type

Student Number : 2009-23674